

OBCHODNÍ PODMÍNKY

1. VŠEOBECNÁ USTANOVENÍ

1.1. Sídlo a pracovní doba distributora

Centrála Brno (sídlo společnosti), Nové sady 988/2, Staré Brno, 602 00 Brno, Česká republika
IČO 247 95 526 DIČ CZ24795526
Zapsána v OR Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 121669.

Obchodní oddělení

pondělí až pátek 8:00 - 17:00 hod.

Sklad

pondělí až pátek 8:00 - 16:00 hod.

Objednávky

pondělí až pátek 8:00 - 16:00 hod.

1.2. Obchodní partner, dealerská smlouva

Obchodním partnerem / dealerem společnosti FWG communication s.r.o. pro velkoobchodní prodej se může stát každý zájemce o spolupráci, který bude nakupovat zboží za účelem jeho dalšího prodeje a má k této činnosti patřičné oprávnění.

Podpis partnerské smlouvy je podmínkou pouze na prodej vybraného sortimentu zboží, služeb a pro odběry na fakturu - pro získání kreditu. K odběru ostatního zboží v našem sortimentu je třeba pouhé registrace na základě předložení živnostenského listu či výpisu z obchodního rejstříku, osvědčení o registraci DPH, plné moci k odběru zboží, kopie OP. Registrace se provádí na objednávkovém oddělení nebo na www stránkách společnosti distributora.

1.3. Podmínky spolupráce s obchodním partnerem

Při registraci na www stránkách společnosti distributora zašle partner doklady poštou na adresu společnosti nebo na e-mail adresu, na www stránkách uvedenou. Po zaevidování nového partnera do databáze naší společnosti může partner zahájit odběry zboží v souladu s těmito obchodními podmínkami, dle jemu přidělených individuálních podmínek. Prvním odběrem partner projevuje souhlas, aby společnost FWG communication s.r.o. využívala jím poskytnutou e-mailovou adresu pro potřeby šíření obchodních sdělení této společnosti či jiných společností náležejících do skupiny FWG. Při každém takovém obchodním sdělení bude partnerovi poskytnuta možnost svůj souhlas odvolat. Pokud nám svůj souhlas poskytnete, budeme předpokládat, že byl poskytnut na dobu neurčitou až do jeho odvolání. Partner je povinen obchodní sdělení společnosti FWG communication s.r.o. číst a řídit se jimi.

1.4. Dealerské kategorie

Dealerská kategorie určuje zařazení partnera, podle kterého je diferencována úroveň služeb poskytovaných distributorem. Těmito kategoriím jsou přiřazeny ceny ve všech publikovaných variantách ceníku poskytovaných distributorem partnerovi. Režimem partnerských kategorií se řídí také systém marketingové podpory, dopravy zboží a platebních podmínek. Partnerské kategorie jsou určovány distributorem vždy na začátku nového kalendářního čtvrtletí, a to na základě výsledku čtvrtletí předešlého nebo podle individuální dohody - u vybraných partnerů. Postup do vyšší partnerské kategorie je možný i v průběhu aktuálního čtvrtletí, při dosažení požadovaných kvartálních obrátů, určujících jednotlivé partnerské kategorie.

Partnerské kategorie a kredity:

Přidělení konkrétní partnerské kategorie a kreditu zajišťují pracovnice objednávek nebo příslušný regionální manažer.

Partner A, B

Při uzavření partnerské smlouvy, na základě prokázané podnikatelské činnosti.

Partner C

Při uzavření dohody o spolupráci, na základě prokázané podnikatelské činnosti v telekomunikačním oboru nebo IT oboru s obratem minimálně 100.000,- Kč za kalendářní čtvrtletí. (v oblasti telekomunikací Panasonic, odběr zboží této značky v minimální hodnotě 20.000,- Kč)

Partner D

Splňující podmínky pro kategorii C s obratem minimálně 500.000,- Kč za kalendářní čtvrtletí. Další bonusy a slevy je možno dohodnout individuálně v závislosti na dosahovaných obrazech a platební kázní dealera. (v oblasti telekomunikací Panasonic, odběr zboží této značky v minimální hodnotě 50.000,- Kč)

1.5. Podpora partnerů

Distributor poskytuje partnerům nejširší podporu pro prodej nabízených produktů:

- pravidelné zaslání informací o novinkách e-mail poštou
- pravidelné vydávání „katalogového“ ceníku
- dodávky product-listů, katalogů a propagačních materiálů k jednotlivým produktům, v závislosti na prodávaném množství daného produktu partnerem (objednávku propagačních materiálů vyřídí distributor

zpravidla současně s dodávkou zboží)

- přístup na partnerské stránky www.isccz.eu, kde je možné získat veškeré ceny a informace o distribuovaných produktech, informace o novinkách atd.
- nejlepší partneři jsou uváděni ve společné propagaci
- distributor provádí pravidelná školení jak obchodní tak technická, obchodní oddělení i servisní středisko

poskytuje dealerům podporu a poradenství při řešení problémů a vypracování rozsáhlejších nabídek

- distributor předává koncové zákazníky dealerům podle regionů

2. PODMÍNKY A POSTUP NÁKUPU ZBOŽÍ

2.1. Objednávka

Objednávka je jednostranný právní úkon partnera adresovaný distributorovi. Pro dodání zboží následující pracovní den je nutné předat objednávku nejpozději do 15 hodin dne předcházejícího objednávkovému oddělení jedním z následujících způsobů:

- e-shop, viz www stránky společnosti distributora
- prostřednictvím e-mailu, viz www stránky společnosti distributora
- telefonicky na telefonní číslo, uvedené v kontaktech na www stránkách společnosti distributora
- poštou na adresu: Nové sady 988/2, Staré Brno, 602 00 Brno

Každá objednávka musí obsahovat:

- číslo objednávky
- datum vystavení objednávky
- IČO, DIČ dealera
- kontaktní osobu dealera
- telefonické nebo e-mail spojení na kontaktní osobu dealera
- způsob plnění (částečné dodávky nebo komplety)
- místo plnění
- způsob dopravy do místa plnění
- způsob platby
- objednané zboží s kódy a cenami v odpovídající cenové kategorii dle aktuálního ceníku distributora

Pokud má partner distributorem sjednanou slevu na zboží, musí být na objednávce zřetelně uvedeno, který pracovník distributora mu tuto slevu poskytl. V případě neuvedení zlevněné ceny na objednávce, bude zboží partnerovi fakturováno za ceny odpovídající partnerské kategorii dle platného ceníku.

Pokud partner objedná produkty, které nejsou běžně prodávány, nebo výjimečně velké množství produktů, může být požadovaná záloha až do výše 100 % ceny objednávky.

2.2. Potvrzení objednávky

Písemné objednávky (e-mail, e-shop) potvrzuje objednávkové oddělení. Na potvrzení je uvedena reference objednávky v systému distributora a pro kontrolu soupis objednaného zboží s jeho cenou.

V případě změny kurzu nebo nákupní ceny u dodavatele distributora, si distributor vyhrazuje právo na změnu cen bez předchozího upozornění. Objednávky poslané přes e-shop a e-mail se potvrzují v týž den, a to kontaktováním asistentkou objednávek. Potvrzuje se i vykrytí celkové objednávky odesílané týž den, rovněž tak informace o chybějícím zboží.

2.3. Informace o stavu nevykryté objednávky

V případě, že zboží nebylo skladem v den objednávky, je dealer telefonicky nebo mailem informován okamžitě, jakmile je zboží připravené k vyzvednutí či k odeslání. Informace o otevřených zakázkách podávají pracovníci objednávkového oddělení. Jestliže je objednávka vyřízena pouze částečně, nedodané zboží se posílá následující dny bez poštovného a balného. Objednané zboží, které je skladem rezervuje distributor maximálně po dobu 5 pracovních dnů. Po uplynutí této lhůty je zboží automaticky uvolněno k prodeji jiným dealerům.

2.4. Storno objednávky

Pokud partner vystaví objednávku na zboží, které není běžně prodáváno nebo na výjimečně velké množství zboží a toto zboží neodebere, nepřevezme dobírku, nebo toto zboží vrátí, může mu být účtován stornovací poplatek až do výše 20 % hodnoty objednaného zboží.

Pokud partner vystaví objednávku na zboží běžně vedené skladem a toto zboží neodebere, nepřevezme dobírku nebo vrátí, může mu být účtován stornovací poplatek až do výše 200,- Kč bez DPH.

Stornovací poplatek bude uveden v následující faktuře nebo samostatné faktuře - daňovém dokladu. Jeho úhradu kupující provede na základě stanovených podmínek splatnosti.

3. ODBĚR ZBOŽÍ

3.1. Odběr zboží ve skladu společnosti distributora - osobní odběr

Je možný pouze v pracovní době ve skladu distributora (viz bod 1.1). Při osobní odběru je nutné, aby se partner v případě, že je fyzická osoba-podnikatel prokázal platným průkazem totožnosti, v případě právnického subjektu se statutární zástupce prokazuje také platným průkazem totožnosti. Při odběru zboží se osoba odebírající za dealera zboží, musí prokázat plnou mocí podepsanou statutárním orgánem partnera a platným průkazem totožnosti. Pokud partner zašle distributorovi seznam oprávněných osob pro odběr zboží, stačí předložit při odběru zboží platný průkaz totožnosti. V opačném případě má distributor právo odepřít vydání zboží. Partnerovi bude se zbožím předána faktura a dodací list, které převezme osoba odebírající pro dealera zboží současně se zbožím a jejichž převzetí distributorovi písemně potvrdí. Dealer přebírá odpovědnost za zboží okamžikem odběru u distributora.

3.2. Odběr prostřednictvím dopravce distributora.

Zboží je předáváno k přepravě denně v 16:30 hodin, tudíž pokud bude objednávka zpracována oddělením objednávek do 16:00 hodin a zboží je skladem, je expedováno týž, nejpozději následující pracovní den. Důležité upozornění - odpovědnost distributora za zboží končí okamžikem předáním dopravci. Případnou reklamaci zásilky je nutno provést ihned při převzetí od dopravce /poškozený

obal, poškozený nebo nekompletní obsah/. V každé zásilce je přiložen dodací list. Ve výjimečných případech lze po telefonickém upozornění dopravce provést reklamaci písemně do 24 hodin.

Pro doručování balíků společnost distributora využívá běžně dostupné přepravní služby, provozované v ČR. Ceny a podmínky dopravy jsou uvedeny na www stránkách společnosti distributora a jsou součástí i každé potvrzené objednávky.

3.3. Reklamacie balíku přepravovaného přepravní službou

Důležité - Partner přebírá odpovědnost za zboží okamžikem převzetí od dopravce. V případě reklamacie je nezbytné dodržet následující postup.

Jak má vypadat neporušený balík:

- zásilka je zabalena v hnědém kartonu, nebo obalena hnědým balicím papírem, případně balící fólií a je přelepena standardní hnědou lepicí páskou, nebo lepicí páskou s logem společnosti distributora
- jako jistota je zásilka vždy oblepena do kříže

Kdy je balík již porušen - poznáte takto:

- obal zásilky je porušen (díra v kartonu, papíru, balící fólii, odchlípnuté rohy, odlepená lepenka atd.)
- zásilka má jiný balicí papír, jiný karton - např. igelit, jinou barvu papíru, použité lepicí pásky atd.
- zásilka má porušenou nebo dokonce chybí lepicí páska
- karton, nebo celá zásilka, je přelepen páskou PPL či jinou páskou

Co dělat, pokud bude zásilka porušena:

- příjemce musí podat reklamaci u dopravce - otevřít spolu s kurýrem balík, provést fyzickou kontrolu zboží a učinit zápis o škodě. Originál zápisu si ponecháte, 1x kopii poskytnete dopravci a 1x kopii zašlete neprodleně společnosti FWG communication s.r.o., na její e-mail adresu.

V případě, že si nejste jisti stavem balíku, převezměte jej s výhradou (zápis do přepravního listu) a informujte o stavu dodávky oddělení objednávek společnosti distributora. Pokud dopravce není ochoten na místě sepsat reklamační protokol, odmítněte balík převzít.

4. FINANČNÍ PODMÍNKY DISTRIBUTORA

4.1. Kredit

Dealerům s dobrou platební kázní může být distributorem přidělen kredit. Tento kredit určuje maximální součet částek na neuhrazených fakturách (bez ohledu na jejich splatnost) vystavených distributorem dealerovi. Kredit se určuje vždy na začátku kalendářního čtvrtletí pro další kalendářní čtvrtletí na základě celkových odběrů a platební kázně ve čtvrtletí minulém. Zvýšení je možné i v průběhu čtvrtletí. O zvýšení kreditu je nutné požádat oddělení objednávek, rozhodne o něm odpovědný pracovník finančního oddělení.

4.2. Splatnost faktur

Společně s kreditem je dealerovi také určena běžná splatnost faktur, nejméně 7, zpravidla 14, maximálně 30 kalendářních dní. V individuálních případech je možné splatnost faktur po projednání s dealerem prodloužit písemným oznámením distributora dealerovi. Maximální povolená splatnost závisí na dealerské kategorii a finanční kázní dealera. Pro případ platební nekázně si distributor vyhrazuje právo prodlouženou splatnost zkrátit, případně zcela zrušit.

4.3. Platební podmínky

Dealeři distributora mohou využít celkem tři druhů platebních podmínek:

- platba v hotovosti při převzetí zboží
- platba před dodáním zboží formou bankovního převodu na základě zálohové faktury
- platba po dodání zboží formou čerpání kreditu, splatnost faktury je závislá na podmínkách, přidělených dealerovi distributorem dle čl. 4.2.

4.3.1. Platba v hotovosti při převzetí zboží

Platba v hotovosti při převzetí zboží může být realizována dvěma způsoby

- platba v hotovosti při převzetí zboží ve skladu
- platba prostřednictvím smluvního dopravce při dodávce zboží (na dobírku)

4.3.2. Platba předem

Platba před dodávkou zboží se týká zejména těch dealerů, kteří nemají přidělený kredit nebo je jejich kredit již zcela vyčerpán a partnerů, kteří chtějí uplatnit (u vybraných položek) slevu na zboží poskytovanou při platbě hotově. Poté co je objednané zboží připraveno k expedici, je vystavena distributorem zálohová faktura. S vystavením zálohové faktury systém distributora automaticky zablokuje předmětné zboží pro dealera. Zboží je rezervováno automaticky po dobu 5 dnů od vystavení. Pokud do tohoto termínu neproběhne úhrada, je zboží uvolněno ze zálohové faktury k dalšímu prodeji. Po připsání příslušné částky na účet distributora nebo po zaslání debetního výpisu z účtu dealera je dle objednávky dealera zboží odesláno dopravcem na adresu dealera, resp. je mu umožněn osobní odběr ve skladu distributora.

4.3.3. Platba po dodávce zboží (na fakturu se splatností)

Platba po dodávce zboží je umožněna dealerům s přiděleným kreditem. V tomto případě je při expedici zboží dealerovi vystavena faktura. Pro případ platební nekázně si distributor vyhrazuje právo kredit dealerovi snížit, nebo zcela odejmout.

4.4. Způsob financování projektů

Distributor umožňuje rozsáhlé financování dealerských projektů a instalací prostřednictvím prodloužení splatnosti faktur na zboží. Model financování je založen na oddělení ceny zboží od nákladů na financování. Všechny ceny, ve všech dealerských kategoriích publikované distributorem, jsou kalkulovány při sedmidenní splatnosti. V případě poskytnutí delší splatnosti jsou ceny kalkulovány individuálně.

5. PODMÍNKY PŘI VYŘIZOVÁNÍ REKLAMACÍ

5.1. Obecná ustanovení

Pro koncové zákazníky (zboží není určeno k dalšímu prodeji) platí, že zákazník má právo odstoupit od kupní smlouvy do 14 dnů od data dodání zboží či služby při objednání zboží nebo služby přes naše internetové stránky elektronickou cestou. V souladu s novelou zákona o ochraně spotřebitele má tento, počínaje dnem 01. února roku 2016, možnost využít mimosoudního řešení případných spotřebitelských sporů, příslušným subjektem k řešení je Česká obchodní inspekce, Štěpánská 567/12, 120 00 Praha 2, Nové Město, Česká republika. Tímto informujeme spotřebitele o existenci platformy EK pro řešení spotřebitelských sporů on-line, kontaktovat nás lze na e-mail adrese, uvedené na www stránkách společnosti distributora.

5.2. Pracovní doba servisního střediska je:

Pondělí až pátek: 8:00 - 16:00 hodin.

5.3. Podmínky pro přijetí opravy

Přístroje se přijímají do opravy kompletní, včetně příslušenství, jak osobně na servisním středisku, tak poštou nebo zásilkovou službou. V tomto případě je nutné přiložit objednávku, která musí obsahovat:

- název a adresa partnera
- datum vystavení objednávky
- DIČ, IČ partnera
- kontaktní osobu partnera
- telefonické nebo e-mail spojení na kontaktní osobu dealera
- typ přístroje
- co nejpresnější popis závady, informaci o záruce, eventuálně maximální akceptovatelnou cenu opravy
- způsob dopravy opraveného zboží

- způsob platby

Po doručení vadného zboží do servisního střediska poštou, nebo zásilkovou službou, obdrží partner následující pracovní den mailem nebo poštou opravenkový list (potvrzení o převzetí přístroje do opravy). V případě osobního doručení ihned. Po provedení opravy odešle servisní středisko přístroj obratem zpět. O stavu opravy či reklamace se lze informovat v servisním středisku, podle čísla opravenkového listu, pokud bude servisnímu středisku známo kontaktní spojení, bude partnera o stavu opravy informovat.

5.4. Vyřizování oprav

Drobné závady je možno odstranit na počkání, nebo v dohodnutém termínu. Větší opravy se řeší individuálně v závislosti na povaze závady a náročnosti samotné opravy. V případě neopravitelnosti přístroje, nebo její neefektivnosti, se lze s dealerem domluvit na jeho odkoupení za zbytkovou cenu, či výměna za nový model s doplatkem. Vybraným dealerům poskytujeme množstevní slevy na opravy. Ti, kteří mají vlastní servis, mohou objednávat samostatně náhradní díly. Při vyzvednutí opravy je nutno předložit opravenkový list, v případě jeho ztráty se oprava vydává na občanský průkaz, za vyhledání opravy se účtuje 100,- Kč bez DPH.

5.5. Záruční opravy

Reklamovat lze pouze zboží, které bylo zakoupeno u společnosti FWG communication s.r.o., s výjimkou zboží značky Panasonic, které nemusí být zakoupeno u firmy FWG communication s.r.o., ale musí být přiložen prodejní doklad s vyznačeným typem přístroje a výrobním číslem. Dealer je rovněž povinen doručit vadné zboží do servisního střediska v originálním balení včetně manuálů, instalačních médií a příslušenství. Spolu s reklamovaným zbožím je nutné doložit doklad o koupi nebo řádně a úplně vyplněný záruční list. Podmínkou uznání práv z titulu záruky je provedení instalace výrobku pověřenou osobou u výrobků, které pro svou povahu takovou instalaci vyžadují. Nebudou-li splněny výše uvedené záležitosti, reklamace nebude uznána a zboží bude vráceno zpět odesílateli na jeho náklady, nebo po dohodě bude oprava provedena jako mimozáruční. V případě, že předmětné zboží je nutné diagnostikovat v místě instalace, je dealer povinen uhradit distributorovi všechny náklady spojené s cestou technika.

V případě, že se reklamace ukáže jako neoprávněná (zboží bude funkční, atp.), zaplatí dealer distributorovi částku dle aktuálního ceníku služeb.

Partnerovi, který nemá vyrovnány své finanční závazky, nemusí být opravené nebo vyměněné zboží vydáno, dokud své závazky vůči distributorovi nevyrovná. Standardní záruka na zboží dodávané distributorem je 24 měsíců, na baterie a akumulátory 6 měsíců, jestliže není uvedeno jinak (vždy uvedeno v záručním listě), a to v souladu s příslušnými ustanoveními k záruční době se vztahujících zákonů. O stavu Vaší zakázky se lze informovat v servisním středisku, podle čísla opravenkového listu, pokud bude servisnímu středisku známo na Vás kontaktní spojení, budete o stavu opravy informováni.

5.6. Mimozáruční opravy

Po doručení vadného přístroje nebo zařízení do servisního střediska obdrží partner opravenkový list s předběžnou cenou opravy. Veškeré dotazy týkající se opravy směřujte na číslo servisního střediska. Pro rychlejší orientaci uvádějte číslo opravy. Distributor se zavazuje, že bude dealera telefonem informovat o zvýšení předběžné ceny opravy, pokud by přesáhlo zákonem povolenou výši 10 %. Dealer se zavazuje zaplatit odsouhlasenou fakturovanou částku.

6. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

Veškeré vztahy mezi distributorem, partnerem / dealerem se řídí těmito Obchodními podmínkami, Reklamačním řádem distributora a příslušnými ustanoveními tomuto vztahu odpovídajících zákonných ustanovení, zejména pak zák. čís. 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění.

V případě zpracování jakýchkoliv osobních údajů se společnost distributora řídí všemi s tímto souvisejícími zákonnými opatřeními, zejména pak zákonem na ochranu osobních údajů a nařízením evropské komise – GDPR.

Verze 01/2021.