

CZ	VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP)	2
DE	ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)	8
EN	GENERAL TERMS AND CONDITIONS (GTC)	15
ES	CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN (CGC)	21
IT	CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA (CGV)	28
PL	OGÓLNE WARUNKI HANDLOWE (OWH)	34
SK	VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (VOP)	40

CZ VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY (VOP)

1. ZÁKLADNÍ USTANOVENÍ A TERMINOLOGIE

- 1.1. Prodávající
 - 1.1.1. Prodávajícím je právnická osoba uvedená v záhlaví e-shopu, v košíku a na daňovém dokladu (dále jen „Proávající“).
 - 1.1.2. Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, IČO 26868211, DIČ CZ26868211, zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 28754.
 - 1.1.3. Kontakty zákaznického servisu: email info@fortemix.cz, **adresa pro korespondenci a zaslání reklamaci/vratak: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Česká republika.**
 - 1.1.4. Webové stránky: www.fortemix.cz a mutace www.fortemix.eu, www.fortemix.de, www.fortemix.sk, www.fortemix.pl, www.fortemix.es, www.fortemix.it.
- 1.2. Kupující
 - 1.2.1. „Kupující“ je osoba, která s Prodávajícím uzavírá smlouvu.
 - 1.2.2. „Spotřebitel“ je fyzická osoba, která mimo svou podnikatelskou činnost uzavírá smlouvu s Prodávajícím.
 - 1.2.3. **„Uživatel“ je jakákoliv fyzická nebo právnická osoba, která využívá webové stránky Prodávajícího, a to bez ohledu na to, zda s Prodávajícím uzavřela smlouvu.**
- 1.3. Sjednocené pojmy pro všechny produktové řady
 - 1.3.1. „Produkty“ jsou hmotné výrobky dodávané Prodávajícím (včetně systémových prvků, příslušenství, nářadí, spotřebního materiálu, obalů/palet apod.).
 - 1.3.2. „Služby“ jsou nehmotná plnění poskytovaná Prodávajícím (zejména doprava, vykládka, montáž, poradenství, školení, servis, technická podpora apod.).
 - 1.3.3. „Zakázkové Produkty a Služby“ jsou Produkty a Služby vyrobené/upravené dle požadavků Kupujícího (např. řezání na míru, atypické rozměry, barva/strukturální úpravy, potisk/ branding, individuální kompletace).
 - 1.3.4. „Technická dokumentace“ jsou technické listy, montážní návody, bezpečnostní listy, prohlášení o shodě, schvalovací protokoly, skladovací a přepravní pokyny a další dokumenty uvedené u Produktů a/nebo Služeb.
- 1.3.5. „Ceník“ je aktuální cenová a dodací specifikace Prodávajícího (včetně poplatků za dopravu, manipulaci, palety/obaly, nadstandardní Služby apod.).
- 1.4. Dokumentace a kvalita
 - 1.4.1. Pokud je u Produktu uvedena Technická dokumentace, je závazná jako součást smlouvy; u Služeb mohou být závazné obvyklé pokyny a rozsah uvedené v Nabídce/objednávce/potvrzení objednávky.
 - 1.4.2. Prodávající deklaruje, že Produkty splňují technické požadavky uvedené v příslušných prohlášeních o shodě; technické vlastnosti se zachovávají nejméně po dobu skladovatelnosti uvedenou na obalu nebo v Technické dokumentaci.
- 1.5. Jazyk, písemná forma, podmínky Kupujícího
 - 1.5.1. Smlouva se uzavírá v českém jazyce, nedohodnou-li se strany písemně jinak.
 - 1.5.2. Za písemnou formu se považuje i email, SMS a jiné textové komunikační aplikace, pokud jsou odeslány z/do kontaktů obvyklých ve vztahu stran.
 - 1.5.3. Odchylná ujednání v individuální smlouvě mají přednost.
 - 1.5.4. Prodávající obecně neakceptuje obchodní podmínky Kupujícího a bez zbytečného odkladu vyloučí jejich použití vlastním projevem vůle, pokud obě strany odkážou na své podmínky.
- 1.6. Účinnost a změny VOP
 - 1.6.1. VOP jsou účinné od 1.5.2026.
 - 1.6.2. Změny VOP se použijí na smlouvy uzavřené po zveřejnění nové verze.
 - 1.6.3. Pokud existuje rámcová smlouva, může Kupující změny odmítnout postupem uvedeným v rámcové smlouvě.
- 1.7. Kogentní práva spotřebitele
 - 1.7.1. Pokud je Kupujícím Spotřebitel, použijí se tato VOP v rozsahu, v jakém nejsou v rozporu s kogentními ustanoveními právních předpisů na ochranu Spotřebitele; v případě rozporu se použije kogentní úprava.

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY MIMO E-SHOP (B2B – NABÍDKY, OBJEDNÁVKY)

- 2.1. Nabídka, přijetí, alternativní nabídka
 - 2.1.1. Na základě poptávky může Prodávající vystavit nabídku (dále „Nabídka“). Platnost Nabídky je standardně 30 dní, není-li uvedeno jinak.
 - 2.1.2. **Smlouva je uzavřena doručením akceptace Nabídky Prodávajícímu (email nebo prostřednictvím CRM) nebo úhradou (i částečnou) sjednané zálohy. Úhradou zálohy/kupní ceny Kupující potvrzuje Nabídku v plném rozsahu a bez výhrad. Pokud Kupující sdělí akceptaci/objednávku jiným textovým kanálem (např. SMS, WhatsApp), považuje se takové sdělení za objednávku/poptávku; smlouva vzniká až potvrzením Prodávajícím (typicky emailem nebo v CRM) nebo úhradou zálohy.**
 - 2.1.3. Pokud Prodávající nemůže dodat původně poptávané Produkty a Služby (např. nedostupnost), může zaslat alternativní Nabídku; smlouva vzniká až písemným potvrzením alternativní Nabídky Kupujícím. Kupující může alternativní Nabídku odmítnout.
 - 2.1.4. Dodatečné změny uzavřené smlouvy lze činit pouze po vzájemné dohodě v písemné formě.
- 2.2. Nezávaznost ceníků a informací
 - 2.2.1. **Ceníky, katalogy, webové informace, popisy, parametry, ceny a dostupnost jsou informativní a mohou se změnit do potvrzení objednávky / Nabídky Prodávajícím. Závazné jsou údaje uvedené v potvrzení objednávky/zakázky, Nabídce a dalších dokumentech Prodávajícího. Informace nebo pracovní postupy podané jinak, než písemně jsou nezávazné a Prodávající za ně neodpovídá. Ústní/telefonické informace jsou závazné jen při písemném potvrzení.**
- 2.3. Požadavky na objednávku a kontrola dokumentů
 - 2.3.1. Objednávka musí obsahovat údaje vyžadované Ceníkem a/nebo Nabídkou (zejména specifikaci Produktů a Služeb, jednotky, množství, termín, způsob dopravy/poskytnutí Služeb).
 - 2.3.2. **Za úplnou objednávku se považuje objednávka obsahující minimálně: (i) identifikaci Kupujícího (jméno/název, u Podnikatele též IČO), (ii) fakturační a dodací adresu, (iii) kontaktní údaje (telefon, email), (iv) přesnou specifikaci Produktů/Služeb (kód/název, množství, jednotky), (v) požadovaný termín, (vi) zvolený způsob dopravy/odběru a případné požadavky na vykládku, (vii) u individuálního projektového cenového zvýhodnění identifikaci projektu/objektu.**
 - 2.3.3. Pro uplatnění objektové ceny/slevy může být vyžadováno číslo objektu a další údaje (projekt, adresa, kontaktní osoba).
 - 2.3.4. Neúplné objednávky může Prodávající vrátit k doplnění; lhůty se počítají až od úplnosti a potvrzení Prodávajícím.
 - 2.3.5. Kupující je povinen zkontrolovat dokumenty související s objednávkou (potvrzení objednávky/zakázky, transportní avízo apod.) a připomínky uplatnit písemně **nejpozději následující pracovní den**; jinak se dokumenty považují za závazné.
 - 2.3.6. Prodávající nemusí vyhovět objednávkám přesahujícím výrobní nebo dopravní kapacity a může zrušit rezervaci objednávky nebo její části.
- 2.4. Minimální předstih objednávek (šaržová výroba)
 - 2.4.1. U Produktů vyráběných v plánovaných šaržích může Prodávající vyžadovat zadání objednávky s předstihem (např. 5 pracovních dnů u vybraných položek / 30 dnů u ostatních). Konkrétní pravidla (včetně minimálního předstihu) jsou uvedena v Nabídce, potvrzení objednávky/zakázky nebo v Technické dokumentaci.
- 2.5. Změny/storno objednávek a nepřevzetí (B2B)
 - 2.5.1. Změny objednávek jsou možné pouze písemně a s uvedením identifikace objednávky.
 - 2.5.2. Změněná objednávka se zpravidla zpracovává jako nová a zařazuje se na konec pořadníku.
 - 2.5.3. Změna po vydání potvrzení zakázky může podléhat poplatku ve výši skutečně vzniklých nákladů. Změna nebo zrušení dodávky po odeslání transportního avíza může podléhat poplatku za každou zrušenou dodávku; Prodávající může požadovat i náhradu vzniklých nákladů (např. marná jízda dopravce).
 - 2.5.4. Pokud Kupující nepřevzme Produkty a Služby do 7 dnů od dohodnutého termínu (zejména při vlastní dopravě), může Prodávající objednávku zrušit.
 - 2.5.5. U Podnikatele může Prodávající při zrušení objednávky nebo nepřevzetí účtovat smluvní pokutu až do 100 % kupní ceny Zakázkových Produktů a Služeb. Konkrétní výše smluvní pokuty se stanoví s ohledem na povahu zakázky a sjednanou cenu, vždy přiměřeně okolnostem případu.
 - 2.5.6. Pokud je to s ohledem na okolnosti účelné, může Prodávající namísto smluvní pokuty dle čl. 2.5.5 požadovat náhradu skutečně vynaložených nákladů a škody; byla-li již smluvní pokuta uhrazena, započte se na náhradu škody v rozsahu, v němž to právní předpisy umožňují.
 - 2.5.7. **Prodávající negarantuje dodání v přesné datum a čas ani dodávku více vozidel v jeden den, není-li výslovně sjednáno jinak.**

3. UZAVŘENÍ SMLOUVY PŘES E-SHOP (B2C I B2B)

- 3.1. Prezentace Produktů a Služeb
 - 3.1.1. Prezentace Produktů a Služeb na webu je informativní a není návrhem na uzavření smlouvy.
 - 3.1.2. Fotografie mohou být ilustrační; rozhodující je popis a parametry u produktu.
- 3.2. Objednávka a uzavření smlouvy
 - 3.2.1. Odesláním objednávky Kupující navrhuje uzavření smlouvy.
 - 3.2.2. Automatické potvrzení přijetí objednávky není přijetím návrhu.
 - 3.2.3. Smlouva je uzavřena doručením výslovného přijetí objednávky (např. potvrzení, výzva k úhradě, potvrzení expedice, vystavení daňového dokladu).
- 3.3. Zjevná chyba
 - 3.3.1. Při zjevné chybě v ceně/množství/popisu není Prodávající povinen smlouvu uzavřít.

- 3.3.2. Pokud již smlouva vznikla a chyba je zřejmá, Prodávající může nabídnout opravu nebo od smlouvy odstoupit.
- 3.4. Uživatelský účet
 - 3.4.1. Registraci může Kupující získat účet.
 - 3.4.2. Kupující chrání přístupové údaje; zneužití oznámí bezodkladně.
- 3.5. Hodnocení, recenze a obsah uživatelů (J)
 - 3.5.1. Pokud web umožňuje vkládat hodnocení, recenze, fotografie, komentáře nebo jiné příspěvky, Kupující odpovídá za to, že jsou pravdivé, zákonné a nezasahují do práv třetích osob.
 - 3.5.2. Je zakázáno vkládat zejména obsah: (i) urážlivý, hanlivý, diskriminační, výhrůžný, (ii) porušující autorská práva nebo práva na ochranu osobnosti, (iii) obsahující osobní údaje třetích osob bez oprávnění, (iv) reklamní/spamový, (v) obsahující nebezpečné návody nebo nelegální nabídky.
 - 3.5.3. Prodávající je oprávněn příspěvky moderovat, skrýt nebo odstranit, zejména pokud porušují tyto VOP, právní předpisy nebo oprávněné zájmy Prodávajícího.
 - 3.5.4. Vložením příspěvku nebo zasláním Prodávajícímu Kupující uděluje Prodávajícímu nevyhradní, bezúplatnou, územně neomezenou licenci k jeho užití v souvislosti s prezentací a prodejem Produktů a Služeb (zejména zobrazení na webu, v katalogu nebo na sociálních sítích), a to po dobu trvání příslušné ochrany práv.
 - 3.5.5. Prodávající se zavazuje příspěvky neuzívat způsobem, který by neoprávněně zasahoval do osobnostních práv Kupujícího; to nevyklučuje
- 3.5.6. běžné úpravy z důvodu technického formátu (např. zkrácení, změna rozlišení), pokud nedojde ke změně smyslu sdělení.
- 3.5.7. Prodávající může označovat „ověřené“ recenze (např. z účtu, ze kterého byla provedena objednávka) a může přijímat i recenze od profesionálních uživatelů/installatérů.
- 3.6. Kontaktní místo pro nahlášení závadného obsahu: info@fortemix.cz.
- 3.6. Bezpečnost, prevence zneužití a limity objednávek (Benchmark).
 - 3.6.1. Prodávající je oprávněn přijmout přiměřená opatření k ochraně Kupujících a svých systémů (zejména ověření identity, ověření kontaktu, ověření oprávnění jednat za Podnikatele, ověření platby nebo adresy doručení).
 - 3.6.2. Prodávající může objednávku odmítnout, pozastavit nebo zrušit (a vrátit přijaté platby), zejména pokud:
 - 3.6.3. existuje důvodné podezření na podvodné jednání, zneužití platebních prostředků, obcházení limitů nebo zneužití promoací,
 - 3.6.4. údaje v objednávce jsou zjevně nepravdivé, neúplné nebo nekorespondují (např. nerealizovatelná adresa, nefunkční kontakt),
 - 3.6.5. došlo k neobvyklému chování účtu nebo k technickému bezpečnostnímu incidentu.
 - 3.6.6. Prodávající může zavést množstevní nebo hodnotové limity na objednávku/Produkt (např. při promoacích nebo omezené dostupnosti).
 - 3.6.7. Kupující bere na vědomí, že systém může dočasně blokovat opakované pokusy o platbu nebo opakované zakládání účtů; tím nejsou dotčena práva Spotřebitele dle právních předpisů.

4. CENA, DPH, SLEVY A DAŇOVÉ REŽIMY

- 4.1. Cena
 - 4.1.1. Není-li uvedeno jinak, ceny jsou:
 - 4.1.2. pro spotřebitele včetně DPH,
 - 4.1.3. pro podnikatele bez DPH.
 - 4.1.4. Kupní cena obvykle nezahrnuje dopravu, palety/obaly a nadstandardní služby, pokud není dohodnuto jinak.
- 4.2. Slevy, promoakce a výhody (I + Benchmark)
 - 4.2.1. Bonusy, rabaty, slevy a jiné výhody platí pouze při řádném a včasném uhrazení všech závazků Kupujícího.
 - 4.2.2. Pokud Kupující neuhradí cenu se slevou řádně a včas a prodlení přesáhne 60 dnů, sleva může zaniknout a Prodávající je oprávněn požadovat doplacení ceny bez slevy.
 - 4.2.3. Není-li výslovně uvedeno jinak, slevy se nevztahují na náklady na dopravu, palety/obaly a vybrané Služby.
 - 4.2.4. Slevové kódy / poukazy / kredity: pokud Prodávající umožní jejich použití, platí vždy podmínky uvedené u konkrétní akce (platnost, minimální hodnota objednávky, kombinovatelnost, okruh Produktů). Není-li uvedeno jinak, lze uplatnit pouze jeden kód/poukaz na jednu objednávku.
 - 4.2.5. Při částečném odstoupení, vrácení nebo stornu objednávky se sleva přepočte tak, aby odpovídala skutečně ponechaným Produktům a Službám; pokud by bez vrácené části nebyly splněny podmínky slevy (např. minimální hodnota), je Prodávající oprávněn doúčtovat rozdíl.
 - 4.2.6. Doprava zdarma / dárek k objednávce / bundle: pokud je poskytnutí výhody podmíněno splněním podmínek akce (např. minimální hodnota objednávky, konkrétní Produkty, počet kusů), pak při následném vrácení části objednávky a nesplnění podmínek akce je Prodávající oprávněn (i) doúčtovat cenu dopravy, (ii) odečíst hodnotu dárku, případně (iii) požadovat vrácení dárku.
 - 4.2.7. Omezení zneužití promoací: Prodávající může omezit opakované uplatnění promoací, odmítnout jejich použití při důvodném podezření na zneužití nebo při porušení pravidel akce.
 - 4.2.8. Chyba v promoacích: při zjevné chybě v nastavení promoakce (např. zjevně nesprávná výše slevy) může Prodávající postupovat obdobně dle čl. 3.3.
- 4.3. Projektové/individuální cenové zvýhodnění
 - 4.3.1. **Pokud Prodávající poskytne Kupujícímu individuální cenové zvýhodnění (např. projektové), řídí se jeho podmínky (zejména rozsah, doba platnosti, účel použití a případné podmínky pro zachování ceny) výhradně ujednáním uvedeným v Nabídce, potvrzení objednávky/zakázky nebo jiné písemné dohodě stran.**
- 4.4. Změny cen mimo e-shop (B2B)
 - 4.4.1. Prodávající může upravit ceny s účinností oznámenou Kupujícímu nejméně 15 kalendářních dnů předem.
- 4.5. OSS / EU DPH
 - 4.5.1. Pokud Kupující splňuje podmínky pro režim OSS (One Stop Shop), bere na vědomí, že u přeshraničních B2C plnění může být uplatněn příslušný DPH režim dle pravidel EU.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1. Způsoby platby
 - 5.1.1. Prodávající může umožnit zejména:
 - a) bankovní převod,
 - b) online platbu kartou,
 - c) online bankovní převod (platební tlačítka),
 - d) dobírku (pokud je nabízena),
 - e) hotovost/kartu při osobním odběru (pokud je nabízena).
- 5.2. Online platby – Comgate
 - 5.2.1. Poskytovatelem platební brány je Comgate, a.s. (dále jen „Comgate“). Informace o platební bráně jsou dostupné na: <https://www.comgate.cz/cz/platebni-brana>.
 - 5.2.2. Platba kartou: Po zvolení platby kartou je Kupující přesměrován do zabezpečeného rozhraní platební brány Comgate, kde zadá údaje ke kartě a transakci autorizuje; po úspěšném potvrzení je Kupující přesměrován zpět do e-shopu.
 - 5.2.3. Platba platebními tlačítky bank (online bankovní převod): Po zvolení banky je Kupující přesměrován do svého internetového bankovníctví / mobilní aplikace, kde se zobrazí předvyplněné platební údaje; Kupující platbu potvrdí a je přesměrován zpět do e-shopu.
 - 5.2.4. Základní informace k průběhu platby poskytuje Comgate také zde:
 - a) Platby kartou: <https://help.comgate.cz/v1/docs/cs/platby-kartou>
 - b) Bankovní převody: <https://help.comgate.cz/docs/bankovni-prevody>
 - 5.2.5. Kontaktní údaje Comgate pro reklamace nebo dotazy k platbám: Comgate, a.s., Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové, Email: platby@comgate.cz, Tel.: +420 228 224 267
 - 5.2.6. Upozornění: Kontakty Comgate slouží pro řešení dotazů a reklamací týkajících se plateb; reklamace Produktů a Služeb a ostatní obchodní dotazy vyřizuje Prodávající dle těchto VOP.
- 5.3. Splatnost, den úhrady, daňový doklad
 - 5.3.1. Není-li sjednáno jinak, může Prodávající požadovat úhradu před dodáním (zálohová/proforma faktura).
 - 5.3.2. Dnem úhrady bezhotovostní platby je den připsání částky na účet Prodávajícího.
 - 5.3.3. Je-li cena uhrazena v hotovosti, potvrzení o zaplacení vydané Prodávajícím může sloužit jako daňový doklad.
- 5.4. Započtení plateb (pořadí)
 - 5.4.1. Není-li dohodnuto jinak, přijaté platby se započítávají v pořadí: náklady, úroky, smluvní pokuty, jistina.
- 5.5. Prodlení Kupujícího (úroky z prodlení a smluvní pokuta)
 - 5.5.1. **Spotřebitel**
 - 5.5.2. Při prodlení Spotřebitele s úhradou je Spotřebitel povinen zaplatit zákonný úrok z prodlení dle právních předpisů.
 - 5.5.3. Podnikatel
 - 5.5.4. Při prodlení Podnikatele s úhradou je Podnikatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky (včetně DPH) za každý den prodlení; pokud by byla dle rozhodného práva kogentně stanovena nižší sazba, použije se tato nižší sazba. Trvá-li prodlení Podnikatele s úhradou déle než 30 dnů, je Podnikatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 10 % z kupní ceny (splatnou dle výzvy). Tím není dotčen nárok na náhradu škody.
- 5.6. Pozastavení plnění
 - 5.6.1. Při prodlení Kupujícího s úhradou je Prodávající oprávněn pozastavit výrobu/expedici/další dodávky až do úplného uhrazení.
- 5.7. Potvrzený dodací list k faktuře
 - 5.7.1. Kupující není oprávněn požadovat k faktuře potvrzený dodací list, pokud nejde o případ ztráty Produktů nebo nesrovnalost mezi fakturovanými a dodanými Produkty.
 - 5.7.2. Za vydání potvrzeného dodacího listu mimo tyto případy může být účtován poplatek.

6. DODÁNÍ, DOPRAVA, PŘECHOD RIZIKA

- 6.1. Místo plnění, přechod rizika
 - 6.1.1. Není-li dohodnuto jinak, místem plnění jsou sklady Prodávajícího.
- 6.1.2. **Spotřebitel: dodání Produktů je splněno předáním Produktů Spotřebiteli v místě dodání; riziko škody přechází na Spotřebitele**

- převzetím Produktů. Pokud Prodávající zajišťuje dopravu, odpovídá tomu dodací doložka DAP (Incoterms 2020).**
- 6.1.3. Podnikatel: (i) pokud dopravu zajišťuje Prodávající, je dodání splněno dle dodací doložky DAP (Incoterms 2020); (ii) pokud dopravu zajišťuje Kupující (včetně vlastního odvozu nebo dopravce určeného Kupujícím), je dodání splněno dle dodací doložky FCA Paskov (Incoterms 2020) a riziko škody přechází na Kupujícího předáním Produktů dopravci/ na místo předání.
- 6.1.4. Prodávající může Kupujícímu zaslat transportní avízo a orientační časové okno doručení; přesný čas doručení není garantován, není-li výslovně sjednáno jinak.
- 6.1.5. U Zakázkových Produktů a Služeb nebo šaržové výroby může být lhůta potvrzena až potvrzením zakázky.
- 6.1.6. Není-li se Spotřebitelem sjednán konkrétní termín dodání, Prodávající dodá zboží bez zbytečného odkladu.
- 6.2. Součinnost Kupujícího při dodání (paletové / rozměrné dodávky)
- 6.2.1. U paletových/rozměrných dodávek, v případech, kdy Prodávající zajišťuje dopravu, je Kupující povinen v rozsahu, v jakém to lze rozumně požadovat, zejména:
- sdělit Prodávajícímu veškeré omezení a dopravní překážky, které mohou zabránit bezpečnému doručení objednaného zboží před zahájením přepravy,
 - zajistit vykládku a přítomnost oprávněné osoby k převzetí a kontrole, která potvrdí dodací list,
 - zajistit sjízdnost příjezdových cest pro vozidla do 40 t,
 - akceptovat, že Prodávající se snaží dodržet požadovaný termín, ale negarantuje přesný čas,
 - nahradit škody a náklady vzniklé nedodržením povinností (např. marná jízda),
 - v případě, že Kupující není schopen tyto podmínky splnit, je povinen Prodávajícího o tom informovat před zahájením přepravy.
- 6.2.2. Kupující nemůže vůči Prodávajícímu uplatňovat poplatky za čekání, manipulaci nebo podobné náklady vzniklé na straně Kupujícího.
- 6.2.3. **Pokud byly sjednány náklady na dopravu a skutečné náklady přepravy sjednanou částku převyšují z důvodů na straně Kupujícího (zejména změna místa dodání, omezení přístupu, nutnost zvláštní techniky, opakované doručení, čekání nad rámec sjednaného), je Kupující povinen tento rozdíl uhradit. V ostatních případech se použije ujednání o ceně dopravy v Nabídce/objednávce/potvrzení zakázky.**
- 6.2.4. Pokud se původně sjednaný způsob dopravy ukáže jako nevhodný nebo nerealizovatelný (např. z důvodu omezení přístupu), je Prodávající oprávněn navrhnout náhradní způsob dopravy; případný rozdíl ceny dopravy bude doúčtován dle Ceníku.
- 6.3. Vykládka, čekání, hydraulická ruka
- 6.3.1. Pokud je v Nabídce/objednávce/potvrzení zakázky sjednána vykládka, čekání nebo dodávka s hydraulickou rukou, platí podmínky a poplatky dle Ceníku nebo dle vzájemného ujednání stran.
- 6.3.2. Standardní doba vykládky je 1,5 hodiny, není-li dohodnuto jinak. Po jejím překročení může být účtován poplatek dle Ceníku. Doba vykládky se potvrzuje na dodacím listu.
- 6.3.3. Jeli sjednána dodávka s hydraulickou rukou, může být účtován poplatek dle Ceníku, a to i v případě nepoužití ruky. Dostupnost služby může být regionálně omezená.
- 6.4. Vlastní doprava Kupujícího
- 6.4.1. Nakládku je možná až po vydání potvrzení zakázky / potvrzení připravenosti.
- 6.4.2. Prodávající nenese náklady vzniklé předčasným příjezdem vozidla Kupujícího.
- 6.5. Kontrola zásilky, dodací list, škody z přepravy
- 6.5.1. Kupující je povinen při převzetí zkontrolovat obal a zjevné poškození.
- 6.5.2. Zjevné škody z přepravy je nutné uvést do dodacího listu nebo jiného dokumentu potvrzující dodání a doporučeně doložit fotodokumentací; u dopravy zajištěné Prodávajícím se záznam potvrzuje dopravcem.
- 6.5.3. Podpis dodacího listu bez výhrad potvrzuje převzetí Produktů v rozsahu a stavu zjevně zjistitelném při převzetí.
- 6.6. Nepřevzetí, skladné, odstoupení Prodávajícího (B2B)
- 6.6.1. Pokud Kupující nepřevzme Produkty a Služby, může Prodávající účtovat náklady (doprava, skladné, opakované doručení).
- 6.6.2. Jeli Kupující v prodlení s převzetím, je Prodávající oprávněn vystavit daňový doklad/fakturu již v den prodlení s převzetím.
- 6.6.3. Nezaplatí-li Kupující cenu do 10 dnů po splatnosti nebo neodbere-li Produkty a Služby do 30 dnů od výzvy k odběru, může Prodávající od smlouvy odstoupit; tím nejsou dotčeny nároky na škodu a pokuty.
- 6.6.4. U Zakázkových Produktů a Služeb může být při nepřevzetí uplatněna smluvní pokuta dle čl. 2.5.5.; tím není dotčen postup dle čl. 2.5.6.
- 6.7. Dílčí dodávky a samostatná fakturace
- 6.7.1. Prodávající je oprávněn dodat Produkty (a související Služby) po částech, pokud to vyžaduje výroba, logistika nebo dostupnost, a to i bez výslovné dohody, pokud tím není dotčen úhel smlouvy.
- 6.7.2. Každá dílčí dodávka může být samostatně fakturována.
- 6.7.3. Pokud je část objednávky nedostupná, Prodávající může:
- dodat dostupnou část a zbytek dodat dodatečně,
 - nabídnout alternativu dle čl. 2.1 odst. 3,
 - nebo po dohodě objednávku v části zrušit.
- 6.8. Územní rozsah doručení, měna a jazyk
- 6.8.1. E-shop je určen primárně pro zákazníky na území EU.
- 6.8.2. Prodávající může odmítnout doručení mimo podporované země nebo do míst, kam dopravce objektivně nemůže doručit (např. z bezpečnostních nebo provozních důvodů).
- 6.8.3. Není-li výslovně uvedeno jinak, ceny jsou uváděny v měně CZK; přepočty měn (pokud jsou zobrazeny) jsou pouze informativní.
- 6.8.4. Jazykové mutace webu jsou informativní; rozhodující je české znění VOP, není-li u konkrétního trhu výslovně stanoveno jinak.

7. SKLADOVÁNÍ, MANIPULACE, PALETY A OBALY

- 7.1. Skladování a manipulace
- 7.1.1. Produkty musí být skladovány na rovných, únosných a odvodněných plochách a chráněny proti vlhkosti (např. proti zatečení pod krycí fólii) tak, aby se předešlo vzniku plísní/hub a poškození povrchu.
- 7.1.2. Při manipulaci je zakázáno shazování, sklápění bez mechanizace a používání prostředků způsobujících nárazy, otřesy nebo překlápění.
- 7.2. Paletové hospodářství
- 7.2.1. Pokud jsou Produkty dodávány na paletách, a je-li to sjednáno nebo uvedeno v Ceníku, může být účtován poplatek, přičemž tento poplatek nemusí být předmětem slev/bonusů.
- 7.2.2. Za vrácené nepoškozené palety může Prodávající poskytnout kompenzaci dle Ceníku. Kupující vystaví fakturu za vrácené palety s příloženým potvrzením o převzetí (standardní splatnost 30 dnů).
- 7.2.3. Nárok na kompenzaci může být podmíněn předložením dokladu o úhradě palet a splněním podmínek vrácení (typ, stav, lhůta, místo), které se řídí Ceníkem nebo dohodou stran.

8. Odstoupení od smlouvy – SPOTŘEBITEL (14 DNŮ)

- 8.1. Spotřebitel může odstoupit do 14 dnů od převzetí Produktu; u více dodávek běží lhůta od převzetí poslední dodávky.
- 8.2. Odstoupení lze odeslat mimo jiné na adresu provozovny nebo email Prodávajícího; pro odstoupení lze využít formulář v příloze.
- 8.3. Spotřebitel nese celkové náklady na vrácení Produktu, včetně nákladů na vrácení rozměrného zboží.
- 8.4. Vrácení produktu je možné pouze na adresu provozovny: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Česká republika.
- 8.5. Prodávající vrátí všechny přijaté peněžní prostředky, včetně nákladů na dodání, a to nejpozději do 14 dnů od odstoupení. Pokud si Spotřebitel zvolil jiný než nejlevnější nabízený způsob dodání, Prodávající vrátí náklady na dodání pouze ve výši odpovídající nejlevnějšímu nabízenému způsobu dodání.
- 8.6. Prodávající není povinen vrátit peněžní prostředky dříve, než obdrží vrácené Produkty, nebo než Spotřebitel prokáže, že Produkty odeslal, podle toho, co nastane dříve.
- 8.7. Peněžní prostředky budou vráceny stejným způsobem, jakým byly přijaty, nedohodnou-li se strany jinak.
- 8.8. **Spotřebitel je povinen vrátit Produkty; Spotřebitel odpovídá Prodávajícímu pouze za snížení hodnoty Produktu v důsledku nakládání s Produktem jinak, než je nutné s ním nakládat s ohledem na jeho povahu a vlastnosti; v takovém případě je Prodávající oprávněn započíst odpovídající částku proti vrácené kupní ceně.**
- 8.9. Výjimky z odstoupení zahrnují zejména Zakázkové Produkty a Služby (upravené dle právní), rychle se kazící zboží a zboží nenávratně smíšené.

9. REKLAMACE – SPOTŘEBITEL

- 9.1. Spotřebitel může uplatnit právo z vady do 24 měsíců od převzetí.
- 9.2. **Pro uplatnění reklamace může Prodávající požadovat vyplnění reklamačního formuláře a doložení potřebných podkladů (zejména číslo objednávky/dokladu, popis vady, fotodokumentaci a kontaktní údaje), aby bylo možné reklamaci řádně posoudit.**
- 9.3. Reklamace je vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů, nedohodnou-li se strany na delší lhůtě.
- 9.4. U sporné reklamace Prodávající rozhodne o přijetí do 10 pracovních dnů od uplatnění reklamace.
- 9.5. Stížnosti lze zasílat na email info@fortemix.cz; obdržení stížnosti Prodávající bezodkladně potvrdí a následně zašle informaci o vyřízení.
- 9.6. Kontakty a postup reklamace: info@fortemix.cz.
- 9.7. Projeví-li se vada v průběhu 1 roku od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí, ledaže to povaha věci nebo vady vylučuje.
- 9.8. Spotřebitel má v případě vady právo zejména na odstranění vady opravou nebo dodáním nové věci bez vady, není-li to nemožné nebo nepřiměřené; pokud Prodávající vadu neodstraní v přiměřené době nebo by to Spotřebiteli způsobilo značné obtíže, může Spotřebitel požadovat přiměřenou slevu nebo odstoupit od smlouvy, vždy v rozsahu a za podmínek stanovených právními předpisy.
- 9.9. Kontrola před instalací a postup při zjištění vady
- 9.10. U Produktů určených k montáži/instalaci (např. podlahy, střešní systémy a příslušenství) Spotřebitel před instalací zkontroluje zejména typ, množství, šarži/odstín a zjevné vady.
- 9.11. Pokud Spotřebitel zjistí vadu, která mohla být zjištěna před instalací, je povinen

- instalaci přerušit a vadu bez zbytečného odkladu oznámit Prodávajícím.
- 9.12. Pokud Spotřebitel pokračuje v instalaci přes zjevnou vadu, mohou být práva z vadného plnění omezena v rozsahu, v jakém vada mohla být odhalena před instalací

a v jakém škoda vznikla následnou instalací.

10. REKLAMACE A ZÁRUKA – PODNIKATEL (B2B)

- 10.1. Podnikatel je povinen provést prohlídku Produktů bez zbytečného odkladu po převzetí.
- 10.2. Zjevné vady (jakost, obal, poškození, nesprávné Produkty a Služby, manko) musí být reklamovány písemně do 3 pracovních dnů od převzetí.
- 10.3. U dopravy zajištěné Prodávajícím se zjevné poškození zaznamená do dodacího listu nebo jiného dokumentu potvrzující dodání a doloží fotodokumentací; záznam potvrdí dopravce.
- 10.4. Neuplatní-li Kupující reklamaci zjevných vad včas, považuje se plnění za bezvadné a právo na reklamaci těchto vad zaniká.
- 10.5. Skryté vady musí být reklamovány ihned po zjištění, písemně, s dokladem o nákupu; reklamované Produkty musí být přístupné ke kontrole a označené.
- 10.6. **Pro uplatnění reklamace může Prodávající požadovat vyplnění reklamačního formuláře a doložení potřebných podkladů (zejména**

číslo objednávky/dokladu, popis vady, fotodokumentaci a kontaktní údaje), aby bylo možné reklamaci řádně posoudit.

- 10.7. Reklamaci Prodávající zásadně posoudí do 30 dnů od přijetí.
- 10.8. V případě uznání vady může Prodávající poskytnout slevu odpovídající rozsahu vady nebo uvést Produkt do původního stavu, je-li to možné.
- 10.9. Podnikatel nemá právo odstoupit od smlouvy pro vady, není-li mezi stranami písemně sjednáno jinak.
- 10.10. Práva z vad musí být uplatněna nejpozději do uplynutí doby uvedené na obalu/Technické dokumentaci; nejdéle do 1 roku od převzetí, přičemž minimální doba pro uplatnění je 6 měsíců (není-li delší skladovatelnost).
- 10.11. Výskyt vady nemá vliv na povinnost uhradit cenu.

11. KONTROLA PŘED INSTALACÍ A ZASTAVENÍ PRACÍ

- 11.1. Kupující je povinen před instalací/montáží zkontrolovat Produkty (typ, množství, šarží/odstín, zjevné vady) a ověřit kompatibilitu s podkladem a plánovaným použitím.
- 11.2. Zjistí-li Kupující vadu, která mohla být zjištěna před instalací, je povinen instalaci/montáž přerušit a bezodkladně uplatnit reklamaci.
- 11.3. Pokračuje-li Kupující v instalaci/montáži přes zjevnou vadu, Prodávající není povinen hradit náklady na demontáž/montáž, strojů, ztrátu výroby či jiné následné náklady, a práva z vad mohou být omezena v rozsahu, v jakém škoda vznikla následnou instalací.
- 11.4. RMA / reklamační číslo a logistika reklamace
- 11.4.1. Pro vyřízení reklamace může Prodávající vyžadovat přidělení RMA

(reklamačního čísla); bez RMA může Prodávající odmítnout převzetí vrácených/reklamovaných Produktů.

- 11.4.2. Kupující je povinen reklamované Produkty:
- označit RMA číslem a přiložit popis vady,
 - zabalit tak, aby se předešlo dalšímu poškození,
 - umožnit Prodávajícímu nebo jeho zástupci přístup ke kontrole na místě instalace, jeli to nutné.
- 11.4.3. Není-li dohodnuto jinak, dopravu reklamovaných Produktů zajišťuje a hradí Kupující; v případě uznání reklamace může být náhrada účelných nákladů poskytnuta dle právních předpisů / dohody.

12. VRÁCENÍ A STORNO – PODNIKATEL (B2B)

- 12.1. Podnikatel nemá zákonné právo odstoupit bez důvodu.
- 12.2. Vrácení Produktů je možné pouze po předchozím písemném souhlasu Prodávajícího a za stanovených podmínek.
- 12.3. Jeli vrácené Produkty a Služby poškozené, musí je Kupující na vlastní náklady odvézt do 14 dnů, jinak může Prodávající Produkty a Služby zlikvidovat na náklady Kupujícího, pokud se nedohodne s Prodávajícím jinak.
- 12.4. U Zakázkových Produktů a Služeb může být vrácení vyloučeno.
- 12.5. RMA pro vratky
- 12.5.1. Prodávající může pro vratky vyžadovat RMA číslo; bez RMA může být

- zásilka odmítnuta.
- 12.5.2. Prodávající může stanovit, že vratky budou přijímány pouze:
- v původním balení a s kompletní dokumentací,
 - bez známek instalace/užití (pokud se strany nedohodnou jinak),
 - s uvedením čísla faktury/dodacího listu.
- 12.5.3. Pokud Kupující odešle vratku bez souhlasu nebo v rozporu s podmínkami, Prodávající může požadovat její vyzvednutí Kupujícím a účtovat skladné/manipulaci **a smluvní pokutu dle Ceníku; tím není dotčen nárok na náhradu škody.**

13. VÝHRADA VLASTNICKÉHO PRÁVA, ZAJIŠTĚNÍ, ZPRACOVÁNÍ

- 13.1. Prodávající si vyhrazuje vlastnické právo k Produktům až do úplného zaplacení všech pohledávek.
- 13.2. Kupující je povinen Produkty do zaplacení označit, chránit a uchovávat odděleně; při zásahu třetí osoby neprodleně informuje Prodávajícího.
- 13.3. Pokud Kupující Produkty zpracuje do podoby nové věci, považuje se zpracování za provedené pro Prodávajícího; vzniklá věc je (v rozsahu zákona) zatížena výhradou vlastnického práva ve prospěch Prodávajícího.

- 13.4. Kupující postupuje Prodávajícímu své (i budoucí) pohledávky vůči třetím osobám z dalšího prodeje Produktů zatížených výhradou vlastnictví; při prodlení Kupujícího delším než 30 dnů je Kupující povinen postoupení provést na výzvu v požadovaném rozsahu.
- 13.5. Prodávající je oprávněn v odůvodněných případech vstoupit do prostor, kde jsou Produkty s výhradou vlastnictví umístěny, a odebrat je, pokud to právní úprava umožňuje.

14. KONSIGNAČNÍ SKLAD (POUZE NA ZÁKLADĚ PÍSEMNÉ DOHODY)

- 14.1. Konsignační sklad je sklad Produktů u Kupujícího, kde zůstávají Produkty ve vlastnictví Prodávajícího do okamžiku vyskladnění.
- 14.2. Kupující poskytne Prodávajícímu měsíční přehled prodaných Produktů (typicky do 5. dne následujícího měsíce) a na vyžádání kdykoliv informaci o stavu skladu (do 3 pracovních dnů).
- 14.3. Nabídka k uzavření kupní smlouvy je učiněna naskladněním; přijetí nastává vyskladněním. Fakturace probíhá zpětně za uplynulý měsíc.
- 14.4. Nepředá-li Kupující přehled, je Prodávající oprávněn dle vlastního uvážení jednostranně vyfakturovat všechny nebo část Produktů v konsignačním skladu.

- 14.5. Prodávající může požadovat vrácení všech nebo části Produktů bez zbytečného odkladu (nejpozději do 10 dnů) na náklady Kupujícího.
- 14.6. Prodávající má právo fyzické inventury a vysvětlení rozdílů; není-li vysvětlení uspokojivé, může postupovat jako při nepředání přehledu.
- 14.7. Při překročení doby skladovatelnosti nebo při skladování delším než 12 měsíců může Prodávající vyfakturovat kupní cenu takových Produktů.
- 14.8. Nebude-li Prodávající vpuštěn do prostor skladu nebo nebudou-li vydány Produkty a poskytnuty Služby, může být sjednána smluvní pokuta 5.000 Kč za každý den porušení.

15. POSTOUPENÍ, ZÁPOČET, ZADRŽOVACÍ PRÁVO

- 15.1. Kupující nesmí bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího postoupit nebo převést své pohledávky, práva, dluhy či povinnosti ze smlouvy/VOP.
- 15.2. Podnikatel není oprávněn použít zadržovací právo k zajištění svých pohledávek vůči Prodávajícímu.
- 15.3. Prodávající je oprávněn jednostranně započíst své splatné pohledávky vůči

- pohledávkám Kupujícího (včetně nároku na náhradu škody či snížení hodnoty při vrácení Produktu).
- 15.4. Podnikatel může započíst své pohledávky jen po písemné dohodě nebo pokud byly pravomocně přiznány.

16. DŮVĚRNOST INFORMACÍ

- 16.1. Neveřejné informace poskytnuté v souvislosti se smlouvou (technické podklady, cenové podmínky, neveřejné nabídky, know-how) jsou důvěrné.
- 16.2. Kupující se zavazuje důvěrné informace nešířit, nepoužít mimo účel smlouvy a umožnit k nim přístup třetím osobám bez písemného souhlasu Prodávajícího.
- 16.3. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smluvního vztahu.

17. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 17.1. Zpracování osobních údajů se řídí Zásadami ochrany osobních údajů zveřejněnými na webu.
- 17.2. Údaje mohou být předávány dopravcům a poskytovatelům platebních služeb v nezbytném rozsahu.
- 17.3. **Záznam telefonických hovorů**
17.3.1. Prodávající je oprávněn zaznamenávat telefonické hovory s Uživatelem nebo Kupujícím, který poskytl své telefonní číslo v rámci objednávky, registrace nebo poptávky prostřednictvím webového rozhraní, a to za účelem verifikace obsahu obchodního jednání (specifikace Produktů a Služeb), ochrany právních nároků a zvyšování kvality služeb. Záznamy jsou uchovávány po dobu nezbytně nutnou k uvedeným účelům.
- 17.3.2. Odesláním objednávky, poptávky nebo registrací a akceptací těchto VOP Uživatel nebo Kupující stvrzuje, že byl o nahrávání hovorů v souvislosti s obchodním jednáním předem srozumitelně informován. Smluvní strany berou na vědomí, že s ohledem na toto předchozí poučení nebude Uživatel či Kupující při následném telefonickém kontaktu znovu upozorňován zvukovým záznamem, přičemž tento postup považují za dostatečný pro naplnění informační povinnosti.

18. ZAKÁZKOVÉ PRODUKTY A SLUŽBY, ÚPRAVY NA MÍRU A ŠARŽOVÁ VÝROBA

- 18.1. Co jsou Zakázkové Produkty a Služby
18.1.1. Za Zakázkové Produkty a Služby se považuje zejména řezání/úprava na míru, atypické rozměry, individualizace (barva, struktura, potisk/branding), kompletace dle požadavků, výroba podle výkresu, šaržová výroba na konkrétní projekt nebo Služby poskytované v individuálně sjednaném rozsahu.
- 18.2. Schvalování podkladů a vzorků
18.2.1. Pokud je součástí zakázky schvalování výkresů, specifikací, šablon nebo vzorků, Kupující odpovídá za správnost podkladů a jejich včasné schválení.
18.2.2. Po schválení podkladů se změny považují za změnu objednávky dle čl. 2.5 (včetně možné změny pořadí výroby, termínů, nákladů a poplatků).
- 18.3. Tolerance, odchylky a „šaržové“ rozdíly
18.3.1. Kupující bere na vědomí, že u Zakázkových Produktů a Služeb a šaržové výroby mohou vzniknout přiměřené odchylky (rozměrové tolerance, odstínové rozdíly mezi šaržemi, změny struktury povrchu), které nejsou vadou, pokud jsou v mezích Technické dokumentace nebo obvyklých tolerancí.
18.3.2. Doporučení: pro jeden objekt objednat Produkty z jedné výrobní šarže, pokud to kapacita umožní.
- 18.4. Zrušení objednávky, nepřevzetí a vyloučení vrácení
18.4.1. Zakázkové Produkty a Služby nelze standardně vracet; u spotřebitele je zpravidla vyloučeno odstoupení do 14 dnů, jde-li o Produkt upravený dle jeho přání.
18.4.2. U Podnikatele je Prodávající při zrušení zakázky po potvrzení zakázky, nebo při nepřevzetí Zakázkových Produktů, oprávněn uplatnit smluvní pokutu dle čl. 2.5.5 (zejména pokud je zakázka neprodejná třetí osobě); tím není dotčen postup dle čl. 2.5.6. U Spotřebitele se případné nároky Prodávajícího při zrušení zakázky posoudí dle právních předpisů a sjednaných ujednání.
18.4.3. Pokud Kupující nepřevzme Zakázkové Produkty ve sjednané době, může Prodávající účtovat skladné a náklady; po marné výzvě může od smlouvy odstoupit.
- 18.5. Dílčí dodávky a kapacitní plánování
18.5.1. Zakázkové Produkty a Služby mohou být poskytnuty/dodány postupně (dílčími dodávkami), pokud to vyžaduje výroba nebo logistika.
18.5.2. Termíny jsou orientační, pokud nejsou výslovně sjednány jako pevné.

19. ODPOVĚDNOST, OCHRANA PRÁV, VYŠŠÍ MOC A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 19.1. Zákaznická podpora a stížnosti
19.1.1. Stížnosti a podněty lze zasílat na email info@fortemix.cz.
19.1.2. Prodávající potvrdí přijetí stížnosti a sdělí další postup v přiměřené době.
- 19.2. Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů (ADR)
19.2.1. K mimosoudnímu řešení spotřebitelských sporů z kupní smlouvy je příslušná Česká obchodní inspekce (ČOI) – kontakty jsou zveřejněny na webu ČOI.
- 19.3. Odpovědnost a omezení náhrady škody
19.3.1. Prodávající odpovídá za škodu v rozsahu stanoveném právními předpisy.
19.3.2. **Informace nebo pracovní postupy podané jinak, než písemně jsou nezávazné a Prodávající za ně neodpovídá. Prodávající neodpovídá za škody, které Kupujícímu vznikly neodborným zacházením s Produktem, zejména nedodržením požadavků uvedených v Technické dokumentaci a na obalu výrobku, ani zpracováním/installací Produktu s vadou, kterou mohl a měl Kupující zjistit.**
19.3.3. Podnikatel: není-li právními předpisy zakázáno, Prodávající neodpovídá za ušlý zisk, ztrátu výroby, ztrátu dat, nepřímé či následné škody ani za náklady vzniklé v důsledku nesprávné montáže/installace, nevhodného použití, kombinace s nekompatibilními materiály nebo nedodržení Technické dokumentace.
19.3.4. Podnikatel: celková náhrada škody (včetně smluvních pokut, není-li dohodnuto jinak) je omezena do výše ceny skutečně uhrazené za vadné Produkty/Služby, s nimiž škoda souvisí.
19.3.5. Omezení dle tohoto článku se nepoužije v případě škody způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti a v dalších případech, kdy to právní předpisy nepřipouští.
- 19.4. Použití webu, dostupnost služeb a bezpečnost
19.4.1. Prodávající může dočasně omezit dostupnost webu z důvodu údržby, výpadku třetích stran nebo vyšší moci; Kupující bere na vědomí, že může dojít k omezení objednávek nebo změně dostupnosti.
19.4.2. Prodávající je oprávněn odmítnout nebo zrušit objednávku (a vrátit přijaté platby), pokud má důvodné podezření na zneužití systému, podvodné jednání, zjevnou chybu v ceně nebo porušení těchto VOP.
19.4.3. Prodávající je oprávněn pozastavit nebo zrušit uživatelský účet zejména při opakovaném porušení VOP, zneužití účtu nebo bezpečnostním riziku.
- 19.5. Duševní vlastnictví a dokumentace
19.5.1. Technická dokumentace, katalogy, fotografie, grafika, loga, know-how a další podklady Prodávajícího jsou chráněny právními předpisy.
19.5.2. Kupující je oprávněn použít Technickou dokumentaci pouze pro účely výběru, instalace a užití Produktů a Služeb; bez předchozího písemného souhlasu Prodávajícího ji nesmí šířit, upravovat nebo používat pro konkurenční účely.
- 19.6. Vyšší moc
19.6.1. Strany nejsou v prodlení po dobu trvání vyšší moci (zejména živelní událost, válka, pandemie, výpadek energií, stávka, omezení dopravy, rozhodnutí orgánů veřejné moci, významný výpadek dodavatelů).
19.6.2. Strana dotčená vyšší mocí oznámí druhé straně její vznik bez zbytečného odkladu a přijme přiměřená opatření ke snížení dopadů.
- 19.7. Rozhodné právo, příslušnost soudů, oddělitelnost
19.7.1. Vztah se řídí právem České republiky; u spotřebitele nejsou dotčena kogentní práva jeho bydliště.
19.7.2. Spory s podnikatelem budou řešeny soudy dle sídla Prodávajícího.
19.7.3. Neplatnost nebo neúčinnost části VOP nemá vliv na ostatní ustanovení.
19.7.4. Strany jsou povinny v rámci možností minimalizovat případné škody, ztráty a rizika.

20. PŘÍLOHA A – VZOROVÝ FORMULÁŘ PRO Odstoupení OD SMLOUVY

Adresát (Prodávající):

Fortemix, s.r.o.
se sídlem Kirilovova 812
739 21 Paskov
IČO: 26868211
Email: info@fortemix.cz

Oznámení o odstoupení od smlouvy

Já/My (jméno a příjmení / název):

Adresa (ulice, číslo, PSČ, město, stát):

Telefon: Email:

Tímto oznamuji/oznamujeme, že odstupuji/odstupujeme od kupní smlouvy týkající se tohoto zboží/služby:

Název zboží/služby:

Číslo objednávky / dokladu:

Datum objednání:..... Datum převzetí:

Počet kusů / množství:

Způsob vrácení zboží (doprava/kurýr/osobně):

Číslo bankovního účtu pro vrácení peněz (IBAN nebo CZ účet):

..... Volitelně – důvod odstoupení (není povinné):

Datum:

Podpis (pouze pokud je formulář zasílán v listinné podobě):

Instrukce k vrácení zboží:

Zboží zašlete nebo předejte bez zbytečného odkladu (nejpozději do 14 dnů od odstoupení) na adresu:

Fortemix, s.r.o.

Kirilovova 812

739 21 Paskov, Česká republika

Poznámka: Spotřebitel nese náklady na vrácení zboží, včetně případných nákladů na vrácení rozměrného zboží, není-li u konkrétního produktu uvedeno jinak.

DE ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

1. GRUNDLEGENDE BESTIMMUNGEN UND TERMINOLOGIE

- 1.1. Verkäufer (einschließlich Gebühren für Transport, Handling, Paletten/Verpackungen, Sonderdienstleistungen usw.).
- 1.1.1. Der Verkäufer ist die im E-Shop-Header, im Warenkorb und auf dem Steuerbeleg angegebene juristische Person (nachfolgend „Verkäufer“).
- 1.1.2. Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, IdNr. (IČO) 26868211, Steuer-IdNr. (DIČ) CZ26868211, eingetragen im Handelsregister beim Kreisgericht Ostrava, Abschnitt C, Einlage 28754.
- 1.1.3. Kontaktdaten des Kundenservice: E-Mail info@fortemix.de, **Post- und Reklamations-/Retourenadresse: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Tschechische Republik.**
- 1.1.4. Webseite: www.fortemix.cz und ihre Sprachversionen www.fortemix.eu, www.fortemix.de, www.fortemix.sk, www.fortemix.pl, www.fortemix.es, www.fortemix.it.
- 1.2. Käufer
- 1.2.1. „Käufer“ ist die Person, die mit dem Verkäufer einen Vertrag abschließt.
- 1.2.2. „Verbraucher“ ist eine natürliche Person, die außerhalb ihrer unternehmerischen Tätigkeit einen Vertrag mit dem Verkäufer abschließt.
- 1.2.3. **„Nutzer“ ist jede natürliche oder juristische Person, die die Webseite des Verkäufers nutzt, unabhängig davon, ob sie mit dem Verkäufer einen Vertrag abgeschlossen hat.**
- 1.3. Einheitliche Begriffe für alle Produktreihen
- 1.3.1. „Produkte“ sind vom Verkäufer gelieferte materielle Erzeugnisse (einschließlich Systemelemente, Zubehör, Werkzeuge, Verbrauchsmaterial, Verpackungen/Paletten usw.).
- 1.3.2. „Dienstleistungen“ sind vom Verkäufer erbrachte immaterielle Leistungen (insbesondere Transport, Entladung, Montage, Beratung, Schulung, Service, technischer Support usw.).
- 1.3.3. „Auftragsbezogene Produkte und Dienstleistungen“ sind Produkte und Dienstleistungen, die nach den Anforderungen des Käufers hergestellt/angepasst werden (z. B. Zuschnitt nach Maß, atypische Abmessungen, Farb-/Struktur Anpassungen, Bedruckung/Branding, individuelle Zusammenstellung).
- 1.3.4. „Technische Dokumentation“ umfasst technische Datenblätter, Montageanleitungen, Sicherheitsdatenblätter, Konformitätserklärungen, Abnahmeprotokolle, Lagerungs- und Transportvorschriften sowie weitere bei den Produkten und/oder Dienstleistungen angegebene Dokumente.
- 1.3.5. „Preisliste“ ist die aktuelle Preis- und Lieferspezifikation des Verkäufers
- 1.4. Dokumentation und Qualität
- 1.4.1. Ist beim Produkt eine Technische Dokumentation angegeben, ist diese als Vertragsbestandteil verbindlich; bei Dienstleistungen können die im Angebot/in der Bestellung/in der Auftragsbestätigung angegebenen Anweisungen und der Leistungsumfang verbindlich sein.
- 1.4.2. Der Verkäufer erklärt, dass die Produkte die in den jeweiligen Konformitätserklärungen angegebenen technischen Anforderungen erfüllen; die technischen Eigenschaften bleiben mindestens für die auf der Verpackung oder in der Technischen Dokumentation angegebene Haltbarkeitsdauer erhalten.
- 1.5. Sprache, Schriftform, Bedingungen des Käufers
- 1.5.1. Der Vertrag wird in tschechischer Sprache abgeschlossen, sofern die Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbaren.
- 1.5.2. Als Schriftform gelten auch E-Mail, SMS und andere textbasierte Kommunikationsanwendungen, sofern sie von/an die im Verhältnis der Parteien üblichen Kontakte gesendet werden.
- 1.5.3. Abweichende Vereinbarungen in einem Einzelvertrag haben Vorrang.
- 1.5.4. Der Verkäufer akzeptiert grundsätzlich keine Geschäftsbedingungen des Käufers und schließt deren Anwendung unverzüglich durch eigene Willenserklärung aus, wenn beide Parteien auf ihre jeweiligen Bedingungen verweisen.
- 1.6. Inkrafttreten und Änderungen der AGB
- 1.6.1. Die AGB treten am 1.5.2026 in Kraft.
- 1.6.2. Änderungen der AGB gelten für Verträge, die nach der Veröffentlichung der neuen Fassung abgeschlossen werden.
- 1.6.3. Wenn ein Rahmenvertrag besteht, kann der Käufer die Änderungen nach dem im Rahmenvertrag festgelegten Verfahren ablehnen.
- 1.7. Zwingende Verbraucherrechte
- 1.7.1. Ist der Käufer ein Verbraucher, gelten diese AGB in einem Umfang, der nicht im Widerspruch zu zwingenden Vorschriften des Verbraucherschutzrechts steht; im Falle eines Widerspruchs gilt die zwingende gesetzliche Regelung.

2. VERTRAGSABSCHLUSS AUSSERHALB DES E-SHOPS (B2B – ANGEBOTE, BESTELLUNGEN)

- 2.1. Angebot, Annahme, alternatives Angebot
- 2.1.1. Auf Grundlage einer Anfrage kann der Verkäufer ein Angebot erstellen (nachfolgend „Angebot“). Die Gültigkeit des Angebots beträgt standardmäßig 30 Tage, sofern nicht anders angegeben.
- 2.1.2. **Der Vertrag gilt als abgeschlossen durch den Eingang der Angebotannahme beim Verkäufer (per E-Mail oder über das CRM-System) oder durch Erstaten (auch teilweise) der vereinbarten Anzahlung. Mit dem Erstaten der Anzahlung/des Kaufpreises bestätigt der Käufer das Angebot in vollem Umfang und vorbehaltlos. Teilt der Käufer die Annahme/Bestellung über einen anderen Textkanal mit (z. B. SMS, WhatsApp), gilt eine solche Mitteilung als Bestellung/Anfrage; der Vertrag gilt als abgeschlossen erst durch die Bestätigung des Verkäufers (in der Regel per E-Mail oder im CRM-System) oder durch Erstaten der Anzahlung.**
- 2.1.3. Kann der Verkäufer die ursprünglich angefragten Produkte und Dienstleistungen nicht liefern (z. B. wegen Nichtverfügbarkeit), kann der Verkäufer ein alternatives Angebot übermitteln; der Vertrag kommt erst durch schriftliche Bestätigung des alternativen Angebots durch den Käufer zustande. Der Käufer kann das alternative Angebot ablehnen.
- 2.1.4. Nachträgliche Änderungen des geschlossenen Vertrags können nur im gegenseitigen Einvernehmen in Schriftform vorgenommen werden.
- 2.2. Unverbindlichkeit von Preislisten und Informationen
- 2.2.1. **Preislisten, Kataloge, Webinformationen, Beschreibungen, Parameter, Preise und Verfügbarkeit sind unverbindlich und können sich bis zur Bestätigung der Bestellung/des Angebots durch den Verkäufer ändern. Verbindlich sind die in der Auftrags-/Bestellbestätigung, im Angebot und in weiteren Dokumenten des Verkäufers angegebenen Daten. Informationen oder Arbeitsanweisungen, die nicht schriftlich erteilt werden, sind unverbindlich und der Verkäufer haftet nicht für sie. Mündliche/telefonische Auskünfte sind nur bei schriftlicher Bestätigung verbindlich.**
- 2.3. Anforderungen an die Bestellung und Dokumentenprüfung
- 2.3.1. Die Bestellung muss die von der Preisliste und/oder dem Angebot geforderten Angaben enthalten (insbesondere Spezifikation der Produkte und Dienstleistungen, Einheiten, Mengen, Termin, Art des Transports/der Dienstleistungserbringung).
- 2.3.2. **Als vollständige Bestellung gilt eine Bestellung, die mindestens Folgendes enthält: (i) Angaben zum Käufer (Name/Firma, bei Unternehmern auch die IdNr. (IČO)), (ii) Rechnungs- und Lieferadresse, (iii) Kontaktdaten (Telefon, E-Mail), (iv) genaue Spezifikation der Produkte/Dienstleistungen (Code/Bezeichnung, Menge, Einheiten), (v) gewünschter Termin, (vi) gewählte Transport-/Abholart und etwaige Anforderungen an die Entladung, (vii) bei individueller projektbezogener Preisbegünstigung die Identifikation des Projekts/Objekts.**
- 2.3.3. Zur Geltendmachung eines Objektpreises/Rabatts können die Objektnummer und weitere Angaben (Projekt, Adresse, Ansprechperson) erforderlich sein.
- 2.3.4. Unvollständige Bestellungen kann der Verkäufer zur Ergänzung zurückgeben; Fristen laufen erst ab Vollständigkeit und Bestätigung durch den Verkäufer.
- 2.3.5. Der Käufer ist verpflichtet, die bestellungsbezogenen Dokumente (Bestell-/Auftragsbestätigung, Transportavis usw.) zu prüfen und Einwände **spätestens am nächsten Werktag** schriftlich geltend zu machen; andernfalls gelten die Dokumente als verbindlich.
- 2.3.6. Der Verkäufer ist nicht verpflichtet, Bestellungen zu erfüllen, die die Produktions- oder Transportkapazitäten überschreiten, und kann die Reservierung der Bestellung oder eines Teils davon aufheben.
- 2.4. Mindestvorlaufzeit für Bestellungen (Chargenproduktion)
- 2.4.1. Bei Produkten, die in geplanten Chargen hergestellt werden, kann der Verkäufer die Aufgabe der Bestellung mit Vorlaufzeit verlangen (z. B. 5 Werktage bei ausgewählten Artikeln/30 Tage bei sonstigen Artikeln). Die konkreten Regelungen (einschließlich der Mindestvorlaufzeit) sind im Angebot, in der Bestell-/Auftragsbestätigung oder in der Technischen Dokumentation angegeben.
- 2.5. Änderungen/Stornierung der Bestellung und Nichtabnahme (B2B)
- 2.5.1. Bestelländerungen sind nur schriftlich und unter Angabe der Bestellidentifikation möglich.
- 2.5.2. Eine geänderte Bestellung wird in der Regel als neue Bestellung bearbeitet und am Ende der Warteliste eingereiht.
- 2.5.3. Eine Änderung nach Erteilung der Auftragsbestätigung kann einer Gebühr in Höhe der tatsächlich entstandenen Kosten unterliegen. Eine Änderung oder Stornierung der Lieferung nach Versand des Transportavis kann einer Gebühr pro stornierte Lieferung unterliegen; der Verkäufer kann darüber hinaus den Ersatz der entstandenen Kosten verlangen (z. B. Leerfahrt des Spediteurs).
- 2.5.4. Nimmt der Käufer die Produkte und Dienstleistungen nicht innerhalb von 7 Tagen ab dem vereinbarten Termin ab (insbesondere bei Selbstabholung), kann der Verkäufer die Bestellung stornieren.
- 2.5.5. Beim Unternehmer kann der Verkäufer bei Stornierung der Bestellung oder Nichtabnahme eine Vertragsstrafe von bis zu 100 % des Kaufpreises der auftragsbezogenen Produkte und Dienstleistungen berechnen. Die konkrete Höhe der Vertragsstrafe wird unter Berücksichtigung der Art des Auftrags und des vereinbarten Preises festgelegt, stets in angemessenem Verhältnis zu den Umständen des Einzelfalls.
- 2.5.6. Wenn es unter Berücksichtigung der Umstände zweckmäßig ist, kann der Verkäufer anstelle der Vertragsstrafe gemäß Art. 2.5.5 den Ersatz der tatsächlich aufgewendeten Kosten und des Schadens verlangen; wurde die Vertragsstrafe bereits gezahlt, wird sie auf den Schadensersatz angerechnet, soweit dies die Rechtsvorschriften zulassen.
- 2.5.7. **Der Verkäufer garantiert weder die Lieferung zu einem exakten Datum und Zeitpunkt noch die Lieferung mit mehreren Fahrzügen an einem Tag, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.**

3. VERTRAGSABSCHLUSS ÜBER DEN E-SHOP (B2C UND B2B)

- 3.1. Darstellung der Produkte und Dienstleistungen
- 3.1.1. Die Darstellung der Produkte und Dienstleistungen auf der Website ist unverbindlich und stellt kein Angebot zum Vertragsabschluss dar.
- 3.1.2. Fotos können illustrativ sein; maßgeblich sind die Beschreibung und die Parameter des Produkts.
- 3.2. Bestellung und Vertragsabschluss
- 3.2.1. Mit dem Absenden der Bestellung gibt der Käufer ein Angebot zum Vertragsabschluss ab.
- 3.2.2. Die automatische Eingangsbestätigung der Bestellung stellt keine Annahme des Angebots dar.
- 3.2.3. Der Vertrag wird durch Eingang der ausdrücklichen Annahme der Bestellung abgeschlossen (z. B. Bestätigung, Zahlungsaufforderung, Versandbestätigung, Ausstellung des Steuerbelegs).
- 3.3. Offensichtlicher Irrtum
- 3.3.1. Bei einem offensichtlichen Irrtum im Preis/in der Menge/in der Beschreibung ist der Verkäufer nicht zum Vertragsabschluss verpflichtet.
- 3.3.2. Ist der Vertrag bereits abgeschlossen worden und der Irrtum offensichtlich, kann der Verkäufer eine Berichtigung anbieten oder vom Vertrag zurücktreten.
- 3.4. Benutzerkonto
- 3.4.1. Der Käufer kann ein Benutzerkonto erstellen.
- 3.4.2. Der Käufer schützt seine Zugangsdaten und einen Missbrauch meldet er unverzüglich.
- 3.5. Bewertungen, Rezensionen und nutzergenerierte Inhalte (J)
- 3.5.1. Wenn die Website Bewertungen, Rezensionen, Fotos, Kommentare oder sonstigen Beiträge ermöglicht, ist der Käufer dafür verantwortlich, dass diese wahrheitsgemäß, rechtmäßig sind und nicht in Rechte Dritter eingreifen.
- 3.5.2. Insbesondere folgende Inhalte sind verboten: (i) beleidigende, verunglimpfende, diskriminierende, bedrohende Inhalte, (ii) Inhalte, die Urheberrechte oder Persönlichkeitsrechte verletzen, (iii) Inhalte mit personenbezogenen Daten Dritter ohne Berechtigung, (iv) Werbung/Spam, (v) Inhalte mit gefährlichen Anleitungen oder illegalen Angeboten.
- 3.5.3. Der Verkäufer ist berechtigt, Beiträge zu moderieren, einzublenden oder zu entfernen, insbesondere wenn sie gegen diese AGB, Rechtsvorschriften oder berechnigte Interessen des Verkäufers verstoßen.
- 3.5.4. Mit dem Erstellen eines Beitrags oder dessen Übermittlung an den Verkäufer erteilt der Käufer dem Verkäufer eine nicht-ausschließliche, unentgeltliche, räumlich unbeschränkte Lizenz zur Nutzung des Beitrags im Zusammenhang mit der Präsentation und dem Verkauf von Produkten und Dienstleistungen (insbesondere Darstellung auf der Website, im Katalog oder in sozialen Netzwerken), und zwar für die Dauer des jeweiligen Rechtsschutzes.
- 3.5.5. Der Verkäufer verpflichtet sich, die Beiträge nicht in einer Weise zu nutzen, die unberechtigt in die Persönlichkeitsrechte des Käufers eingreift; dies schließt übliche Anpassungen zwecks technischer Formatierung nicht aus (z. B. Kürzung, Änderung der Auflösung), sofern sich der Sinn der Mitteilung nicht ändert.
- 3.5.6. Der Verkäufer kann Bewertungen als „verifiziert“ kennzeichnen (z. B. vom Konto, über das die Bestellung aufgegeben wurde) und kann auch Bewertungen von professionellen Nutzern/Installateuren annehmen.
- 3.5.7. Kontaktstelle für die Meldung rechtswidriger Inhalte: info@fortemix.de.
- 3.6. Sicherheit, Missbrauchsprävention und Bestelllimits (Benchmark).
- 3.6.1. Der Verkäufer ist berechtigt, angemessene Maßnahmen zum Schutz der Käufer und seiner Systeme zu ergreifen (insbesondere Identitätsprüfung, Kontaktverifizierung, Prüfung der Vertretungsberechtigung des Unternehmers, Überprüfung der Zahlung oder der Lieferadresse).
- 3.6.2. Der Verkäufer kann eine Bestellung ablehnen, einstellen oder stornieren (und erhaltene Zahlungen zurückerstatten), insbesondere wenn: ein begründeter Verdacht auf betrügerisches Handeln, Missbrauch von Zahlungsmitteln, Umgehung von Limits oder Missbrauch von Sonderangeboten besteht,
- 3.6.3. die Angaben in der Bestellung offensichtlich unwahr, unvollständig oder nicht übereinstimmend sind (z. B. nicht existierende Adresse, keine funktionierenden Kontaktdaten),
- 3.6.4. ein ungewöhnliches Kontoverhalten oder ein technischer Sicherheitsvorfall eingetreten ist.
- 3.6.5. Der Verkäufer kann Mengen- oder Wertgrenzen pro Bestellung/Produkt einführen (z. B. bei Sonderangeboten oder begrenzter Verfügbarkeit).
- 3.6.6. Der Käufer nimmt zur Kenntnis, dass das System wiederholte Zahlungsversuche oder wiederholte Kontoerstellungen vorübergehend blockieren kann; die Rechte des Verbrauchers nach den Rechtsvorschriften bleiben hiervon unberührt.

4. PREIS, UMSATZSTEUER, RABATTE UND STEUERREGELUNGEN

- 4.1. Preis
- 4.1.1. Sofern nicht anders angegeben, verstehen sich die Preise:
- 4.1.2. für Verbraucher mit Mehrwertsteuer,
- 4.1.3. für Unternehmer ohne Mehrwertsteuer.
- 4.1.4. Der Kaufpreis beinhaltet in der Regel keinen Transport, keine Paletten/Verpackungen und keine Sonderdienstleistungen, sofern nicht anders vereinbart.
- 4.2. Rabatte, Sonderangebote und Vorteile (I + Benchmark)
- 4.2.1. Boni, Rabatte, Preisnachlässe und sonstige Vorteile gelten nur bei ordnungsgemäßer und fristgerechter Begleichung aller Verbindlichkeiten des Käufers.
- 4.2.2. Bezahlt der Käufer den rabattierten Preis nicht ordnungsgemäß und fristgerecht und übersteigt der Verzug 60 Tage, kann der Rabatt entfallen und der Verkäufer ist berechtigt, die Nachzahlung des Preises ohne Rabatt zu verlangen.
- 4.2.3. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, gelten Rabatte nicht für Transport-, Paletten-/Verpackungskosten und ausgewählte Dienstleistungen.
- 4.2.4. Rabattcodes/Gutscheine/Guthaben: Sofern der Verkäufer deren Verwendung ermöglicht, gelten stets die bei dem jeweiligen Sonderangebot angegebenen Bedingungen (Gültigkeit, Mindestbestellwert, Kombinierbarkeit, Produktkreis). Sofern nicht anders angegeben, kann nur ein Code/Gutschein pro Bestellung eingelöst werden.
- 4.2.5. Bei teilweisem Rücktritt, Rücksendung oder Stornierung der Bestellung wird der Rabatt so umgerechnet, dass er den tatsächlich behaltenen Produkten und Dienstleistungen entspricht; wären ohne den zurückgegebenen Teil die Rabattbedingungen nicht erfüllt (z. B. Mindestbestellwert), ist der Verkäufer berechtigt, die Differenz nachzuberechnen.
- 4.2.6. Gratisversand/Geschenk zur Bestellung/Bundle: Ist die Gewährung des Vorteils an die Erfüllung der Bedingungen des jeweiligen Sonderangebots geknüpft (z. B. Mindestbestellwert, bestimmte Produkte, Stückzahl) und werden nach anschließender Teilerückgabe diese Bedingungen nicht mehr erfüllt, ist der Verkäufer berechtigt, (i) die Versandkosten nachzuberechnen, (ii) den Wert des Geschenks abzuziehen, gegebenenfalls (iii) die Rückgabe des Geschenks zu verlangen.
- 4.2.7. Beschränkung des Missbrauchs von Sonderangeboten: Der Verkäufer kann die wiederholte Inanspruchnahme von Sonderangeboten beschränken, deren Nutzung bei begründetem Missbrauchsverdacht oder bei Verstoß gegen die verbundenen Regeln ablehnen.
- 4.2.8. Fehler bei Sonderangeboten: Bei einem offensichtlichen Fehler in deren Einstellung (z. B. offensichtlich falsche Rabatthöhe) kann der Verkäufer entsprechend Art. 3.3 verfahren.
- 4.3. Projektbezogene/individuelle Preisbegünstigung
- 4.3.1. **Gewährt der Verkäufer dem Käufer eine individuelle Preisbegünstigung (z. B. eine projektbezogene Begünstigung), richten sich deren Bedingungen (insbesondere Umfang, Gültigkeitsdauer, Verwendungszweck und etwaige Voraussetzungen für die Preisbeibehaltung) ausschließlich nach den im Angebot, in der Bestell-/Auftragsbestätigung oder in anderen sonstigen schriftlichen Vereinbarungen der Parteien getroffenen Regelungen.**
- 4.4. Preisänderungen außerhalb des E-Shops (B2B)
- 4.4.1. Der Verkäufer kann Preise mit einer dem Käufer mindestens 15 Kalendertage im Voraus mitgeteilten Wirksamkeit ändern.
- 4.5. OSS/EU-Mehrwertsteuer
- 4.5.1. Erfüllt der Käufer die Voraussetzungen für das OSS-Verfahren (One Stop Shop), nimmt er zur Kenntnis, dass bei grenzüberschreitenden B2C-Leistungen die entsprechende Mehrwertsteuerregelung nach den EU-Vorschriften angewandt werden kann.

5. ZAHLUNGSBEDINGUNGEN

- 5.1. Zahlungsarten
- 5.1.1. Der Verkäufer kann insbesondere folgende Zahlungsarten ermöglichen:
- Banküberweisung,
 - Online-Kartenzahlung,
 - Online-Banküberweisung (Zahlungsbuttons),
 - Nachnahme (wenn angeboten),
 - Barzahlung/Kartenzahlung bei Selbstabholung (wenn angeboten).
- 5.2. Online-Zahlungen – Comgate
- 5.2.1. Der Anbieter des Zahlungsgateways ist die Gesellschaft Comgate, a.s. (nachfolgend „Comgate“). Informationen zum Zahlungsgateway sind verfügbar unter: <https://www.comgate.cz/platbni-brana>.
- 5.2.2. Kartenzahlung: Nach Auswahl der Kartenzahlung wird der Käufer auf die gesicherte Schnittstelle des Zahlungsgateways Comgate weitergeleitet, wo er die Kartendaten eingibt und die Transaktion autorisiert; nach erfolgreicher Bestätigung wird der Käufer zurück in den E-Shop weitergeleitet.
- 5.2.3. Zahlung per Zahlungsbuttons jeweiliger Banken (Online-Banküberweisung): Nach Auswahl der Bank wird der Käufer in sein Online-Banking/Seine mobile App weitergeleitet, wo die vorausgefüllten Zahlungsdaten angezeigt werden; der Käufer bestätigt die Zahlung und wird zurück in den E-Shop weitergeleitet.
- 5.2.4. Grundlegende Informationen zum Zahlungsablauf stellt Comgate auch hier bereit:
- Kartenzahlungen: <https://help.comgate.cz/v1/docs/cs/platby-kartou>
 - Banküberweisungen: <https://help.comgate.cz/docs/bankovni-prevody>

- 5.2.5. Kontaktdaten von Comgate für Reklamationen oder Anfragen zu Zahlungen: Comgate, a.s., Gočárova třída 1754/48b, Hradec Králové, E-Mail: platby-podpora@comgate.cz, Tel.: +420 228 224 267
- 5.2.6. Hinweis: Die Kontaktdaten von Comgate dienen der Bearbeitung von Anfragen und Reklamationen bezüglich der Zahlungen; Reklamationen von Produkten und Dienstleistungen sowie sonstige geschäftliche Anfragen bearbeitet der Verkäufer gemäß diesen AGB.
- 5.3. Fälligkeit, Zahlungstag, Steuerbeleg
- 5.3.1. Sofern nicht anders vereinbart, kann der Verkäufer eine Zahlung vor Lieferung verlangen (Anzahlungs-/Proforma-Rechnung).
- 5.3.2. Als Tag der bargeldlosen Zahlung gilt der Tag der Gutschrift des Betrags auf dem Konto des Verkäufers.
- 5.3.3. Wird der Preis bar bezahlt, kann die vom Verkäufer ausgestellte Zahlungsbestätigung als Steuerbeleg dienen.
- 5.4. Verrechnung von Zahlungen (Reihenfolge)
- 5.4.1. Sofern nicht anders vereinbart, werden eingegangene Zahlungen in folgender Reihenfolge verrechnet: Kosten, Zinsen, Vertragsstrafen, Hauptforderung.
- 5.5. Verzug des Käufers (Verzugszinsen und Vertragsstrafe)
- 5.5.1. Verbraucher
- 5.5.2. **Bei Zahlungsverzug des Verbrauchers ist der Verbraucher verpflichtet, die gesetzlichen Verzugszinsen gemäß den geltenden Rechtsvorschriften zu zahlen.**
- 5.5.3. **Unternehmer**
- 5.5.4. **Bei Zahlungsverzug des Unternehmers ist der Unternehmer verpflichtet, Verzugszinsen in Höhe von 0,05 % des geschuldeten Betrags (einschließlich Mehrwertsteuer) pro Verzugstag zu zahlen; sollte nach dem anwendbaren Recht zwingend ein niedrigerer Satz vorgeschrieben sein, gilt dieser niedrigere Satz. Dauert der Zahlungsverzug des Unternehmers länger als 30 Tage, ist der Unternehmer verpflichtet, eine Vertragsstrafe in Höhe von 10 % des Kaufpreises zu zahlen (fällig auf Aufforderung). Der Anspruch auf Schadensersatz bleibt hiervon unberührt.**
- 5.6. Einstellung der Leistung
- 5.6.1. Bei Zahlungsverzug des Käufers ist der Verkäufer berechtigt, die Produktion/den Versand/weitere Lieferungen bis zur vollständigen Bezahlung einzustellen.
- 5.7. Bestätigter Lieferschein zur Rechnung
- 5.7.1. Der Käufer ist nicht berechtigt, zur Rechnung einen bestätigten Lieferschein zu verlangen, es sei denn, es handelt sich um einen Fall des Verlusts von Produkten oder um eine Unstimmigkeit zwischen den in Rechnung gestellten und den gelieferten Produkten.
- 5.7.2. Für die Ausstellung eines bestätigten Lieferscheins außerhalb dieser Fälle kann eine Gebühr erhoben werden.

6. LIEFERUNG, TRANSPORT, GEFAHRÜBERGANG

- 6.1. Leistungsort, Gefahrübergang
- 6.1.1. Sofern nicht anders vereinbart, gilt als Leistungsort das Lager des Verkäufers.
- 6.1.2. **Verbraucher: Die Lieferung der Produkte ist mit der Übergabe der Produkte an den Verbraucher am Lieferort erfüllt; die Gefahr des Verlusts oder der Beschädigung geht mit der Übernahme der Produkte auf den Verbraucher über. Wenn der Verkäufer den Transport organisiert, entspricht dies der Lieferklausel DAP (Incoterms 2020).**
- 6.1.3. **Unternehmer: (i) Wenn der Verkäufer den Transport organisiert, ist die Lieferung gemäß der Lieferklausel DAP (Incoterms 2020) erfüllt; (ii) wenn der Käufer den Transport organisiert (einschließlich Selbstabholung oder eines vom Käufer beauftragten Spediteurs), ist die Lieferung gemäß der Lieferklausel FCA Paskov (Incoterms 2020) erfüllt und die Gefahr geht mit der Übergabe der Produkte an den Spediteur/an den Übergabeort auf den Käufer über.**
- 6.1.4. **Der Verkäufer kann dem Käufer ein Transportavis und ein voraussichtliches Lieferzeitfenster zusenden; ein genauer Lieferzeitpunkt wird nicht garantiert, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.**
- 6.1.5. Bei auftragsbezogenen Produkten und Dienstleistungen oder bei Chargenproduktion kann die Frist erst mit der Auftragsbestätigung bestätigt werden.
- 6.1.6. Ist mit dem Verbraucher kein konkreter Liefertermin vereinbart, liefert der Verkäufer die Ware unverzüglich.
- 6.2. Mitwirkung des Käufers bei der Lieferung (Paletten-/Großlieferungen)
- 6.2.1. Bei Paletten-/Großlieferungen ist der Käufer in den Fällen, in denen der Verkäufer den Transport organisiert, im zumutbaren Umfang insbesondere verpflichtet:
- dem Verkäufer sämtliche Einschränkungen und Transporthindernisse mitzuteilen, die einer sicheren Zustellung der bestellten Ware entgegenstehen können, und zwar vor Beginn des Transports,
 - die Entladung und die Anwesenheit einer zur Übernahme und Kontrolle berechtigten Person sicherzustellen, die den Lieferschein bestätigt,
 - die Befahrbarkeit der Zufahrtswege für Fahrzeuge bis 40 t sicherzustellen,
 - zu akzeptieren, dass der Verkäufer bemüht ist, den gewünschten Termin einzuhalten, jedoch keinen genauen Zeitpunkt garantiert,
 - Schäden und Kosten zu ersetzen, die durch Nichteinhaltung der Pflichten entstanden sind (z. B. Leerfahrt),
 - falls der Käufer diese Bedingungen nicht erfüllen kann, ist er verpflichtet, den Verkäufer vor Beginn des Transports darüber zu informieren.
- 6.2.2. Der Käufer kann gegenüber dem Verkäufer keine Warte-, Handling- oder ähnliche Kosten, die auf Seiten des Käufers entstanden sind, geltend machen.
- 6.2.3. **Wurden Transportkosten vereinbart und übersteigen die tatsächlichen Transportkosten den vereinbarten Betrag aus Gründen, die auf Seiten des Käufers liegen (insbesondere Änderung des Lieferorts, Zugangsbeschränkungen, Notwendigkeit von Sondertechnik, wiederholte Zustellung, Wartezeiten über das Vereinbarte hinaus), ist der Käufer verpflichtet, diesen Preisunterschied zu begleichen. In den übrigen Fällen gilt die Vereinbarung über den Transportpreis im Angebot/in der Bestellung/in der Auftragsbestätigung.**
- 6.2.4. Erweist sich die ursprünglich vereinbarte Transportart als ungeeignet oder nicht durchführbar (z. B. aufgrund von Zugangsbeschränkungen), ist der Verkäufer berechtigt, eine alternative Transportart vorzuschlagen; ein etwaiger Transportpreisunterschied wird gemäß der Preisliste nachberechnet.
- 6.3. Entladung, Wartezeit, Ladekran
- 6.3.1. Ist im Angebot/in der Bestellung/in der Auftragsbestätigung eine Entladung, Wartezeit oder Lieferung mit Ladekran vereinbart, gelten die Bedingungen und Gebühren gemäß der Preisliste oder gemäß der gegenseitigen Vereinbarung der Parteien.
- 6.3.2. Die Standard-Entladezeit beträgt 1,5 Stunden, sofern nicht anders vereinbart. Bei Überschreitung kann eine Gebühr gemäß der Preisliste erhoben werden. Die Entladezeit wird auf dem Lieferschein bestätigt.
- 6.3.3. Ist eine Lieferung mit Ladekran vereinbart, kann eine Gebühr gemäß der Preisliste erhoben werden, und zwar auch bei Nichtverwendung des Krans. Die Verfügbarkeit dieser Dienstleistung kann regional eingeschränkt sein.
- 6.4. Eigentransport des Käufers
- 6.4.1. Die Beladung ist erst nach Erteilung der Auftragsbestätigung/Bereitschaftsbestätigung möglich.
- 6.4.2. Der Verkäufer trägt keine Kosten, die durch vorzeitiges Eintreffen des Fahrzeugs des Käufers entstehen.
- 6.5. Kontrolle der Sendung, Lieferschein, Transportschäden
- 6.5.1. Der Käufer ist verpflichtet, bei der Übernahme die Verpackung und offensichtliche Beschädigungen zu überprüfen.
- 6.5.2. Offensichtliche Transportschäden sind im Lieferschein oder in einem anderen die Lieferung bestätigenden Dokument zu vermerken und empfohlenenmaßen mit Fotodokumentation zu belegen; bei vom Verkäufer organisiertem Transport wird der Vermerk vom Spediteur bestätigt.
- 6.5.3. Die vorbehaltlose Unterschrift des Lieferscheins bestätigt die Übernahme der Produkte in dem bei der Übernahme offensichtlich feststellbaren Umfang und Zustand.
- 6.6. Nichtabnahme, Lagergebühren, Rücktritt des Verkäufers (B2B)
- 6.6.1. Nimmt der Käufer die Produkte und Dienstleistungen nicht ab, kann der Verkäufer Kosten berechnen (Transport, Lagergebühren, wiederholte Zustellung).
- 6.6.2. Befindet sich der Käufer mit der Abnahme in Verzug, ist der Verkäufer berechtigt, den Steuerbeleg/die Rechnung bereits am Tag des Übernahmeverzugs auszustellen.
- 6.6.3. Bezahlt der Käufer den Preis nicht innerhalb von 10 Tagen nach Fälligkeit oder nimmt er die Produkte und Dienstleistungen nicht innerhalb von 30 Tagen nach Aufforderung zur Abholung ab, kann der Verkäufer vom Vertrag zurücktreten; die Ansprüche auf Schadensersatz und Vertragsstrafen bleiben hiervon unberührt.
- 6.6.4. Bei auftragsbezogenen Produkten und Dienstleistungen kann bei Nichtabnahme eine Vertragsstrafe gemäß Art. 2.5.5 geltend gemacht werden; das Verfahren gemäß Art. 2.5.6 bleibt hiervon unberührt.
- 6.7. Teillieferungen und separate Rechnungsstellung
- 6.7.1. Der Verkäufer ist berechtigt, Produkte (und zugehörige Dienstleistungen) in Teillieferungen zu liefern, wenn dies die Produktion, Logistik oder Verfügbarkeit erfordert, und zwar auch ohne ausdrückliche Vereinbarung, sofern der Vertragszweck dadurch nicht beeinträchtigt wird.
- 6.7.2. Jede Teillieferung kann separat in Rechnung gestellt werden.
- 6.7.3. Ist ein Teil der Bestellung nicht verfügbar, kann der Verkäufer:
- den verfügbaren Teil liefern und den Rest nachliefern,
 - eine Alternative gemäß Art. 2.1 Abs. 3 anbieten,
 - oder die Bestellung nach Absprache teilweise stornieren.
- 6.8. Räumlicher Lieferumfang, Währung und Sprache
- 6.8.1. Der E-Shop richtet sich vorrangig an Kunden im Gebiet der EU.
- 6.8.2. Der Verkäufer kann die Lieferung in nicht unterstützte Länder oder an Orte ablehnen, an die der Spediteur objektiv nicht liefern kann (z. B. aus Sicherheits- oder betrieblichen Gründen).
- 6.8.3. Sofern nicht ausdrücklich anders angegeben, sind die Preise in CZK angegeben; Währungsumrechnungen (falls angezeigt) sind lediglich informativ.
- 6.8.4. Die Sprachversionen der Website sind informativ; maßgeblich ist der tschechische Wortlaut der AGB, sofern für einen bestimmten Markt nicht ausdrücklich etwas anderes festgelegt ist.

7. LAGERUNG, HANDLING, PALETTEN UND VERPACKUNGEN

- 7.1. Lagerung und Handling
- 7.1.1. Die Produkte sind auf ebenen, tragfähigen und entwässerten Flächen zu lagern und vor Feuchtigkeit zu schützen (z. B. gegen Eindringen unter die Abdeckfolie), um Schimmel-/ Pilzbildung und Oberflächenbeschädigungen vorzubeugen.
- 7.1.2. Bei der Handhabung sind das Herabwerfen, Kippen ohne Mechanisierung und die Verwendung von Mitteln, die Stöße, Erschütterungen oder Umkippen verursachen, verboten.
- 7.2. Palettenwirtschaft
- 7.2.1. Werden Produkte auf Paletten geliefert und ist dies vereinbart oder in der Preisliste angegeben, kann eine Gebühr erhoben werden, wobei diese Gebühr nicht Gegenstand von Rabatten/Boni sein muss.
- 7.2.2. Für zurückgegebene unbeschädigte Paletten kann der Verkäufer eine Vergütung gemäß der Preisliste gewähren. Der Käufer stellt eine Rechnung für die zurückgegebenen Paletten mit beigefügter Übernahmebestätigung aus (Standardfälligkeit 30 Tage).
- 7.2.3. Der Vergütungsanspruch kann von der Vorlage eines Zahlungsnachweises für die Paletten und der Erfüllung der Rückgabebedingungen (Art, Zustand, Frist, Ort) abhängig sein, die sich nach der Preisliste oder der Vereinbarung der Parteien richten.

8. VERTRAGSRÜCKTRITT – VERBRAUCHER (14 TAGE)

- 8.1. Der Verbraucher kann innerhalb von 14 Tagen ab Erhalt des Produkts vom Vertrag zurückzutreten; bei mehreren Lieferungen beginnt die Frist mit dem Erhalt der letzten Lieferung.
- 8.2. Der Rücktritt kann unter anderem an die Anschrift oder die E-Mail-Adresse des Verkäufers gesendet werden; der Käufer kann das Formular im Anhang verwenden.
- 8.3. Der Verbraucher trägt die gesamten Kosten für die Rücksendung des Produkts, einschließlich der Kosten für die Rücksendung sperriger Ware.
- 8.4. Die Rücksendung des Produkts ist ausschließlich an die folgende Anschrift möglich: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Tschechische Republik.
- 8.5. Der Verkäufer erstattet alle erhaltenen Zahlungen, einschließlich der Lieferkosten, spätestens innerhalb von 14 Tagen ab dem Rücktritt. Hat der Verbraucher eine andere als die günstigste angebotene Lieferart gewählt, erstattet der Verkäufer die Lieferkosten nur in Höhe der günstigsten angebotenen Lieferart.
- 8.6. Der Verkäufer ist nicht verpflichtet, die Zahlung zurückzuerstatten, bevor er die zurückgesandten Produkte erhalten hat oder bevor der Verbraucher den Nachweis der Absendung der Produkte erbracht hat, je nachdem, was zuerst eintritt.
- 8.7. Die Erstattung erfolgt auf demselben Zahlungsweg, auf dem die Zahlung eingegangen ist, sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren.
- 8.8. **Der Verbraucher ist verpflichtet, die Produkte zurückzusenden; der Verbraucher haftet dem Verkäufer nur für eine Wertminderung des Produkts, die auf einen Umgang zurückzuführen ist, der über die zur Prüfung der Beschaffenheit und Eigenschaften des Produkts notwendige Handhabung hinausgeht; in einem solchen Fall ist der Verkäufer berechtigt, den entsprechenden Betrag mit dem zu erstattenden Kaufpreis zu verrechnen.**
- 8.9. Ausnahmen vom Rücktrittsrecht umfassen insbesondere auftragsbezogene Produkte und Dienstleistungen (nach Wunsch angepasst), schnell verderbliche Ware und untrennbar vermischte Ware.

9. REKLAMATION – VERBRAUCHER

- 9.1. Der Verbraucher kann Mängelansprüche innerhalb von 24 Monaten ab Übernahme geltend machen.
- 9.2. **Zur Geltendmachung einer Reklamation kann der Verkäufer das Ausfüllen des Reklamationsformulars und die Vorlage der erforderlichen Unterlagen verlangen (insbesondere Bestell-/Belegnummer, Mängelbeschreibung, Fotodokumentation und Kontaktdaten), um die Reklamation ordnungsgemäß beurteilen zu können.**
- 9.3. Die Reklamation wird unverzüglich bearbeitet, spätestens innerhalb von 30 Tagen, sofern die Parteien keine längere Frist vereinbaren.
- 9.4. Bei streitigen Reklamationen entscheidet der Verkäufer über die Annahme innerhalb von 10 Werktagen ab Geltendmachung der Reklamation.
- 9.5. Beschwerden können per E-Mail an info@fortemix.de gesendet werden; der Verkäufer bestätigt den Eingang der Beschwerde unverzüglich und teilt anschließend die Erledigung mit.
- 9.6. Kontakt und Reklamationsverfahren: info@fortemix.de.
- 9.7. Zeigt sich ein Mangel innerhalb von 1 Jahr nach Übernahme, wird vermutet, dass die Sache bereits bei der Übernahme mangelhaft war, es sei denn, die Art der Sache oder des Mangels schließt dies aus.
- 9.8. Der Verbraucher hat im Falle eines Mangels insbesondere das Recht auf Mängelbeseitigung durch Reparatur oder Lieferung einer neuen mangelfreien Sache, sofern dies nicht unmöglich oder unverhältnismäßig ist; beseitigt der Verkäufer den Mangel nicht innerhalb einer angemessenen Frist oder würde dies dem Verbraucher erhebliche Unannehmlichkeiten bereiten, kann der Verbraucher eine angemessene Preisminderung verlangen oder vom Vertrag zurücktreten, stets im Umfang und unter den Bedingungen der Rechtsvorschriften.
- 9.9. Kontrolle vor der Installation und Vorgehensweise bei Mängelfeststellung
- 9.10. Bei Produkten, die zur Montage/Installation bestimmt sind (z. B. Bodenbeläge, Dachsysteme und Zubehör), prüft der Verbraucher vor der Installation insbesondere Art, Menge, Charge/ Farbton und offensichtliche Mängel.
- 9.11. Stellt der Verbraucher einen Mangel fest, der vor der Installation hätte festgestellt werden können, ist er verpflichtet, die Installation zu unterbrechen und den Mangel unverzüglich dem Verkäufer zu melden.
- 9.12. Setzt der Verbraucher die Installation trotz eines offensichtlichen Mangels fort, können die Mängelrechte insoweit eingeschränkt sein, als der Mangel vor der Installation hätte erkannt werden können und der Schaden durch die anschließende Installation entstanden ist.

10. REKLAMATION UND GARANTIE – UNTERNEHMER (B2B)

- 10.1. Der Unternehmer ist verpflichtet, die Produkte unverzüglich nach der Übernahme zu untersuchen.
- 10.2. Offensichtliche Mängel (Qualität, Verpackung, Beschädigung, falsche Produkte und Dienstleistungen, Fehlmengen) müssen schriftlich innerhalb von 3 Werktagen nach Übernahme gerügt werden.
- 10.3. Bei vom Verkäufer organisiertem Transport werden offensichtliche Beschädigungen im Lieferschein oder in einem anderen die Lieferung bestätigenden Dokument vermerkt und mit Fotodokumentation belegt; der Vermerk wird vom Spediteur bestätigt.
- 10.4. Macht der Käufer die Rüge offensichtlicher Mängel nicht fristgerecht geltend, gilt die Leistung als mangelfrei und das Recht auf Rüge dieser Mängel erlischt.
- 10.5. Verdeckte Mängel müssen unverzüglich nach Feststellung schriftlich unter Beifügung des Kaufbelegs gerügt werden; die betroffenen Produkte müssen zur Prüfung zugänglich und gekennzeichnet sein.
- 10.6. **Zur Geltendmachung einer Reklamation kann der Verkäufer das Ausfüllen des Reklamationsformulars und die Vorlage der erforderlichen Unterlagen verlangen (insbesondere Bestell-/Belegnummer, Mängelbeschreibung, Fotodokumentation und Kontaktdaten), um die Reklamation ordnungsgemäß beurteilen zu können.**
- 10.7. Der Verkäufer beurteilt die Reklamation grundsätzlich innerhalb von 30 Tagen nach Eingang.
- 10.8. Im Falle der Anerkennung des Mangels kann der Verkäufer einen dem Umfang des Mangels entsprechenden Preisnachlass gewähren oder das Produkt in den ursprünglichen Zustand versetzen, sofern dies möglich ist.
- 10.9. Der Unternehmer hat kein Recht, wegen Mängeln vom Vertrag zurückzutreten, sofern zwischen den Parteien nicht schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
- 10.10. Mängelansprüche müssen spätestens bis zum Ablauf der auf der Verpackung/in der Technischen Dokumentation angegebenen Frist geltend gemacht werden; längstens innerhalb von 1 Jahr nach Übernahme, wobei die Mindestfrist für die Geltendmachung 6 Monate beträgt (sofern kein längerer Zeitraum für die Lagerung angegeben ist).
- 10.11. Das Auftreten eines Mangels berührt nicht die Pflicht zur Zahlung des Kaufpreises.

11. KONTROLLE VOR DER INSTALLATION UND EINSTELLUNG DER ARBEITEN

- 11.1. Der Käufer ist verpflichtet, die Produkte vor der Installation/Montage zu prüfen (Art, Menge, Charge/Farbton, offensichtliche Mängel) und die Kompatibilität mit dem Untergrund und der geplanten Verwendung zu überprüfen.
- 11.2. Stellt der Käufer einen Mangel fest, der vor der Installation hätte festgestellt werden können, ist er verpflichtet, die Installation/Montage zu unterbrechen und unverzüglich eine Reklamation geltend zu machen.
- 11.3. Setzt der Käufer die Installation/Montage trotz eines offensichtlichen Mangels fort, ist der Verkäufer nicht verpflichtet, die Kosten für Demontage/Montage, Stillstand, Produktionsausfall oder sonstige Folgekosten zu tragen, und die Mängelrechte können insoweit eingeschränkt sein, als der Schaden durch die anschließende Installation entstanden ist.
- 11.4. RMA/Reklamationsnummer und Reklamationslogistik
- 11.4.1. Zur Bearbeitung der Reklamation kann der Verkäufer die Zuteilung einer RMA-Nummer (Reklamationsnummer) verlangen; ohne RMA-Nummer kann der Verkäufer die Annahme zurückgesandter/reklamierter Produkte ablehnen.
- 11.4.2. Der Käufer ist verpflichtet, die gerügten Produkte:
- a) mit der RMA-Nummer zu kennzeichnen und eine Mängelbeschreibung beizufügen,
 - b) so zu verpacken, dass weitere Beschädigungen vermieden werden,
 - c) dem Verkäufer oder seinem Beauftragten den Zugang zur Prüfung am Installationsort zu ermöglichen, sofern dies erforderlich ist.
- 11.4.3. Sofern nicht anders vereinbart, organisiert und trägt der Käufer den Transport der reklamierten Produkte; im Falle der Anerkennung der Reklamation kann eine Erstattung der zweckentsprechenden Kosten

gemäß den Rechtsvorschriften/der Vereinbarung gewährt werden.

12. RÜCKSENDUNG UND STORNIERUNG – UNTERNEHMER (B2B)

- 12.1. Der Unternehmer hat kein gesetzliches Recht auf grundlosen Rücktritt.
- 12.2. Die Rücksendung von Produkten ist nur nach vorheriger schriftlicher Zustimmung des Verkäufers und unter den festgelegten Bedingungen möglich.
- 12.3. Sind die zurückgesandten Produkte und Dienstleistungen beschädigt, muss der Käufer sie auf eigene Kosten innerhalb von 14 Tagen abholen, andernfalls kann der Verkäufer die Produkte und Dienstleistungen auf Kosten des Käufers entsorgen, sofern mit dem Verkäufer nichts anderes vereinbart wird.
- 12.4. Bei auftragsbezogenen Produkten und Dienstleistungen kann die Rücksendung ausgeschlossen sein.
- 12.5. RMA für Retouren
12.5.1. Der Verkäufer kann für Retouren eine RMA-Nummer verlangen; ohne RMA-Nummer kann die Sendung abgelehnt werden.
- 12.5.2. Der Verkäufer kann festlegen, dass Retouren nur angenommen werden:
a) in Originalverpackung und mit vollständiger Dokumentation,
b) ohne Anzeichen von Installation/Gebrauch (sofern die Parteien nichts anderes vereinbaren),
c) unter Angabe der Rechnungs-/Lieferscheinnummer.
- 12.5.3. Sendet der Käufer eine Retoure ohne Zustimmung oder unter Verstoß gegen die Bedingungen, kann der Verkäufer deren Abholung durch den Käufer verlangen und Lager-/ Handlinggebühren **sowie eine Vertragsstrafe gemäß der Preisliste berechnen; der Anspruch auf Schadensersatz bleibt hiervon unberührt.**

13. EIGENTUMSVORBEHALT, SICHERUNG, VERARBEITUNG

- 13.1. Der Verkäufer behält sich das Eigentumsrecht an den Produkten bis zur vollständigen Bezahlung aller Forderungen vor.
- 13.2. Der Käufer ist verpflichtet, die Produkte bis zur Bezahlung zu kennzeichnen, zu schützen und getrennt aufzubewahren; bei Zugriff Dritter informiert er den Verkäufer unverzüglich.
- 13.3. Verarbeitet der Käufer die Produkte zu einer neuen Sache, gilt die Verarbeitung als für den Verkäufer vorgenommen; die entstandene Sache ist (im gesetzlich zulässigen Umfang) mit einem Eigentumsvorbehalt zugunsten des Verkäufers belastet.
- 13.4. Der Käufer tritt dem Verkäufer seine (auch künftigen) Forderungen gegenüber Dritten aus dem Weiterverkauf der unter Eigentumsvorbehalt stehenden Produkte ab; bei einem Verzug des Käufers von mehr als 30 Tagen ist der Käufer verpflichtet, die Abtretung auf Aufforderung im geforderten Umfang vorzunehmen.
- 13.5. Der Verkäufer ist in begründeten Fällen berechtigt, die Räumlichkeiten, in denen sich die unter Eigentumsvorbehalt stehenden Produkte befinden, zu betreten und diese herauszunehmen, sofern die Rechtsvorschriften dies zulassen.

14. KONSIGNATIONSLAGER (NUR AUF GRUNDLAGE EINER SCHRIFTLICHEN VEREINBARUNG)

- 14.1. Das Konsignationslager ist ein Lager von Produkten beim Käufer, in dem die Produkte bis zum Zeitpunkt der Auslagerung im Eigentum des Verkäufers verbleiben.
- 14.2. Der Käufer stellt dem Verkäufer eine monatliche Übersicht der verkauften Produkte zur Verfügung (in der Regel bis zum 5. Tag des Folgemonats) und auf Anfrage jederzeit Informationen zum Lagerbestand (innerhalb von 3 Werktagen).
- 14.3. Das Angebot zum Abschluss eines Kaufvertrags erfolgt durch die Einlagerung; die Annahme erfolgt durch die Auslagerung. Die Rechnungsstellung erfolgt rückwirkend für den vergangenen Monat.
- 14.4. Übermittelt der Käufer die Übersicht nicht, ist der Verkäufer berechtigt, nach eigenem Ermessen alle oder einen Teil der Produkte im Konsignationslager einseitig in Rechnung zu stellen.
- 14.5. Der Verkäufer kann die Rückgabe aller oder eines Teils der Produkte unverzüglich (spätestens innerhalb von 10 Tagen) auf Kosten des Käufers verlangen.
- 14.6. Der Verkäufer hat das Recht auf eine physische Inventur und Erklärung von Unterschieden; ist die Erklärung nicht zufriedenstellend, kann er wie bei Nichtübermittlung der Übersicht verfahren.
- 14.7. Bei Überschreitung des Zeitraums für Lagerung oder bei einer Lagerung von mehr als 12 Monaten kann der Verkäufer den Kaufpreis dieser Produkte in Rechnung stellen.
- 14.8. Wird dem Verkäufer der Zutritt zu den Lagerräumlichkeiten verweigert oder werden die Produkte und Dienstleistungen nicht herausgegeben, kann eine Vertragsstrafe von 5.000 CZK pro Tag des Verstoßes vereinbart werden.

15. ABTRETUNG, AUFRECHNUNG, ZURÜCKBEHALTUNGSRECHT

- 15.1. Der Käufer darf ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Verkäufers seine Forderungen, Rechte, Schulden oder Pflichten aus dem Vertrag/den AGB nicht abtreten oder übertragen.
- 15.2. Der Unternehmer ist nicht berechtigt, ein Zurückbehaltungsrecht zur Sicherung seiner Forderungen gegenüber dem Verkäufer auszuüben.
- 15.3. Der Verkäufer ist berechtigt, seine fälligen Forderungen einseitig gegen Forderungen des Käufers aufzurechnen (einschließlich Schadensersatzansprüchen oder Wertminderung bei Produktrückgabe).
- 15.4. Der Unternehmer kann seine Forderungen nur nach schriftlicher Vereinbarung oder wenn sie rechtskräftig zugesprochen wurden, aufrechnen.

16. VERTRAULICHKEIT DER INFORMATIONEN

- 16.1. Nicht öffentliche Informationen, die im Zusammenhang mit dem Vertrag bereitgestellt werden (technische Unterlagen, Preisbedingungen, nicht öffentliche Angebote, Know-how), sind vertraulich.
- 16.2. Der Käufer verpflichtet sich, vertrauliche Informationen nicht zu verbreiten, nicht außerhalb des Vertragszwecks zu verwenden und Dritten ohne schriftliche Zustimmung des Verkäufers keinen Zugang zu gewähren.
- 16.3. Die Geheimhaltungspflicht besteht auch nach Beendigung des Vertragsverhältnisses fort.

17. DATENSCHUTZ

- 17.1. Die Verarbeitung personenbezogener Daten richtet sich nach der auf der Website veröffentlichten Datenschutzerklärung.
- 17.2. Die Daten können im erforderlichen Umfang an Spediteure und Zahlungsdienstleister weitergegeben werden.
- 17.3. **Aufzeichnung von Telefongesprächen**
17.3.1. Der Verkäufer ist berechtigt, Telefongespräche mit dem Nutzer oder Käufer aufzuzeichnen, der seine Telefonnummer im Rahmen einer Bestellung, Registrierung oder Anfrage über die Webschnittstelle angegeben hat, und zwar zum Zweck der Verifizierung des Inhalts der Geschäftsverhandlungen (Spezifikation der Produkte und Dienstleistungen), des Schutzes von Rechtsansprüchen und der Verbesserung der Servicequalität. Die Aufzeichnungen werden für den zu den genannten Zwecken unbedingt erforderlichen Zeitraum aufbewahrt.
- 17.3.2. Mit dem Absenden der Bestellung, der Anfrage oder der Registrierung und der Annahme dieser AGB bestätigt der Nutzer oder Käufer, dass er über die Aufzeichnung von Gesprächen im Zusammenhang mit Geschäftsverhandlungen vorab verständlich informiert wurde. Die Vertragsparteien nehmen zur Kenntnis, dass der Nutzer oder Käufer im Hinblick auf diese vorherige Belehrung bei einem nachfolgenden Telefonkontakt nicht erneut durch eine Tonansage auf die Aufzeichnung hingewiesen wird, wobei sie dieses Verfahren als ausreichend zur Erfüllung der Informationspflicht erachten.

18. AUFTRAGSBEZOGENE PRODUKTE UND DIENSTLEISTUNGEN, MASSANFERTIGUNGEN UND CHARGENPRODUKTION

- 18.1. Was sind auftragsbezogene Produkte und Dienstleistungen
18.1.1. Als auftragsbezogene Produkte und Dienstleistungen gelten insbesondere Zuschnitt/Anpassung nach Maß, atypische Abmessungen, Individualisierung (Farbe, Struktur, Bedruckung/Branding), Zusammenstellung nach

- Anforderungen, Fertigung nach Zeichnung, Chargenproduktion für ein konkretes Projekt oder Dienstleistungen, die in individuell vereinbartem Umfang erbracht werden.
- 18.2. Freigabe von Unterlagen und Mustern
 18.2.1. Ist die Freigabe von Zeichnungen, Spezifikationen, Schablonen oder Mustern Bestandteil des Auftrags, ist der Käufer für die Richtigkeit der Unterlagen und deren fristgerechte Freigabe verantwortlich.
 18.2.2. Nach Freigabe der Unterlagen gelten Änderungen als Bestelländerung gemäß Art. 2.5 (einschließlich möglicher Änderungen der Produktionsreihenfolge, Termine, Kosten und Gebühren).
- 18.3. Toleranzen, Abweichungen und „chargenbedingte“ Unterschiede
 18.3.1. Der Käufer nimmt zur Kenntnis, dass bei auftragsbezogenen Produkten und Dienstleistungen sowie bei Chargenproduktion angemessene Abweichungen auftreten können (Maßtoleranzen, Farbtondifferenzen zwischen Chargen, Veränderungen der Oberflächenstruktur), die keinen Mangel darstellen, sofern sie innerhalb der Grenzen der Technischen Dokumentation oder der üblichen Toleranzen liegen.
 18.3.2. Empfehlung: Bestellen Sie für ein Objekt immer Produkte aus einer Produktionscharge, sofern es die Kapazität ermöglicht.
- 18.4. Stornierung der Bestellung, Nichtabnahme und Ausschluss der Rückgabe
 18.4.1. Auftragsbezogene Produkte und Dienstleistungen können standardmäßig nicht zurückgegeben werden; beim Verbraucher ist der 14-tägige Rücktritt in der Regel ausgeschlossen, wenn es sich um ein nach seinen Wünschen angefertigtes Produkt handelt.
- 18.4.2. Beim Unternehmer ist der Verkäufer bei Stornierung des Auftrags nach Auftragsbestätigung oder bei Nichtabnahme der auftragsbezogenen Produkte berechtigt, eine Vertragsstrafe gemäß Art. 2.5.5 geltend zu machen (insbesondere wenn der Auftrag nicht an Dritte weiterverkauft werden kann); das Verfahren gemäß Art. 2.5.6 bleibt hiervon unberührt. Beim Verbraucher werden etwaige Ansprüche des Verkäufers bei Stornierung des Auftrags nach den Rechtsvorschriften und den getroffenen Vereinbarungen beurteilt.
- 18.4.3. Nimmt der Käufer die auftragsbezogenen Produkte nicht innerhalb der vereinbarten Frist ab, kann der Verkäufer Lagergebühren und Kosten berechnen; nach erfolgloser Aufforderung kann er vom Vertrag zurücktreten.
- 18.5. Teillieferungen und Bestandsplanung
 18.5.1. Auftragsbezogene Produkte und Dienstleistungen können schrittweise (in Teillieferungen) bereitgestellt/geliefert werden, wenn dies die Produktion oder Logistik erfordert.
 18.5.2. Termine sind unverbindlich, sofern sie nicht ausdrücklich als verbindlich vereinbart wurden.

19. HAFTUNG, RECHTSSCHUTZ, HÖHERE GEWALT UND STREITBEILEGUNG

- 19.1. Kundensupport und Beschwerden
 19.1.1. Beschwerden und Anregungen können per E-Mail an info@fortemix.de gesendet werden.
 19.1.2. Der Verkäufer bestätigt den Eingang der Beschwerde und teilt das weitere Vorgehen innerhalb einer angemessenen Frist dem Käufer mit.
- 19.2. Außergerichtliche Streitbeilegung mit Verbrauchern (ADR)
 19.2.1. Für die außergerichtliche Streitbeilegung aus dem Kaufvertrag mit einem Verbraucher ist die Tschechische Handelsinspektion (ČOI) zuständig – Kontaktdaten sind auf der Website der ČOI verfügbar.
- 19.3. Haftung und Haftungsbeschränkung
 19.3.1. Der Verkäufer haftet für Schäden im gesetzlich festgelegten Umfang.
 19.3.2. **Informationen oder Arbeitsanweisungen, die nicht schriftlich erteilt werden, sind unverbindlich und der Verkäufer haftet nicht für sie. Der Verkäufer haftet nicht für Schäden, die dem Käufer durch unsachgemäße Handhabung des Produkts entstanden sind, insbesondere durch Nichteinhaltung der in der Technischen Dokumentation und auf der Produktverpackung angegebenen Anforderungen, sowie durch Verarbeitung/Installation eines Produkts mit einem Mangel, den der Käufer hätte erkennen können und müssen.**
 19.3.3. Unternehmer: Sofern dies nicht gesetzlich untersagt ist, haftet der Verkäufer nicht für entgangenen Gewinn, Produktionsausfall, Datenverlust, mittelbare oder Folgeschäden sowie nicht für Kosten, die infolge fehlerhafter Montage/Installation, unsachgemäßer Verwendung, Kombination mit inkompatiblen Materialien oder Nichteinhaltung der Technischen Dokumentation entstanden sind.
 19.3.4. Unternehmer: Der Gesamtschadensersatz (einschließlich Vertragsstrafen, sofern nicht anders vereinbart) ist auf die Höhe des tatsächlich gezahlten Preises für die mangelhaften Produkte/Dienstleistungen, mit denen der Schaden zusammenhängt, begrenzt.
 19.3.5. Die Beschränkung gemäß diesem Artikel gilt nicht im Falle von vorsätzlich oder durch grobe Fahrlässigkeit verursachten Schäden sowie in weiteren Fällen, in denen die Rechtsvorschriften dies nicht zulassen.
- 19.4. Nutzung der Website, Verfügbarkeit der Dienste und Sicherheit
 19.4.1. Der Verkäufer kann die Verfügbarkeit der Website vorübergehend aus Gründen der Wartung, des Ausfalls Dritter oder höherer Gewalt einschränken; der Käufer nimmt zur Kenntnis, dass es zu Einschränkungen bei Bestellungen oder Änderungen der Verfügbarkeit kommen kann.
- 19.4.2. Der Verkäufer ist berechtigt, eine Bestellung abzulehnen oder zu stornieren (und erhaltene Zahlungen zurückzuerstatten), wenn ein begründeter Verdacht auf Systemmissbrauch, betrügerisches Handeln, einen offensichtlichen Preisirrtum oder einen Verstoß gegen diese AGB besteht.
- 19.4.3. Der Verkäufer ist berechtigt, ein Benutzerkonto insbesondere bei wiederholtem Verstoß gegen die AGB, Kontomissbrauch oder Sicherheitsrisiko zu deaktivieren oder zu löschen.
- 19.5. Geistiges Eigentum und Dokumentation
 19.5.1. Die Technische Dokumentation, Kataloge, Fotos, Grafiken, Logos, Know-how und weitere Unterlagen des Verkäufers sind durch Rechtsvorschriften geschützt.
 19.5.2. Der Käufer ist berechtigt, die Technische Dokumentation ausschließlich zum Zweck der Auswahl, Installation und Nutzung der Produkte und Dienstleistungen zu verwenden; ohne vorherige schriftliche Zustimmung des Verkäufers darf er sie nicht verbreiten, ändern oder für Wettbewerbszwecke verwenden.
- 19.6. Höhere Gewalt
 19.6.1. Die Parteien befinden sich während der Dauer höherer Gewalt nicht in Verzug (insbesondere Naturereignis, Krieg, Pandemie, Energieausfall, Streik, Transportbeschränkungen, Entscheidungen von Behörden, wesentlicher Ausfall von Lieferanten).
 19.6.2. Die von höherer Gewalt betroffene Partei teilt der anderen Partei deren Eintritt unverzüglich mit und ergreift angemessene Maßnahmen zur Minderung der Auswirkungen.
- 19.7. Anwendbares Recht, Gerichtsstand, Salvatorische Klausel
 19.7.1. Das Vertragsverhältnis unterliegt dem Recht der Tschechischen Republik; die zwingenden Rechte des Verbrauchers an seinem Wohnsitz bleiben unberührt.
 19.7.2. Streitigkeiten mit Unternehmern werden von den Gerichten am Sitz des Verkäufers beigelegt.
 19.7.3. Die Unwirksamkeit oder Ungültigkeit eines Teils der AGB berührt die übrigen Bestimmungen nicht.
 19.7.4. Die Parteien sind verpflichtet, im Rahmen ihrer Möglichkeiten etwaige Schäden, Verluste und Risiken zu minimieren.

20. ANLAGE A – FORMULAR ZUM VERTRAGSRÜCKTRITT (MUSTER)

Empfänger (Verkäufer):

Fortemix, s.r.o.
 mit Sitz in Kirilovova 812
 739 21 Paskov
 IdNr. (IČO): 26868211
 E-Mail: info@fortemix.de

Mitteilung über den Vertragsrücktritt

Ich/Wir (Vor- und Nachname/Firma):

Anschrift (Straße, Hausnummer, PLZ, Ort, Staat):

..... Telefon:

..... E-Mail:

Hiermit teile(n) ich/wir mit, dass ich/wir vom Kaufvertrag über folgende Ware(n)/Dienstleistung(en) zurücktrete(n):

Bezeichnung der Ware/Dienstleistung:

Bestell-/Belegnummer:

Bestelldatum: Übernahmedatum:

Stückzahl/Menge:

Art der Rücksendung (Versand/Kurier/Selbstabholung):

Bankkontonummer für die Erstattung (IBAN oder CZ-Konto):

Optional: Grund für den Rücktritt (nicht pflichtig):

..... Datum:

.....

..... Unterschrift (nur bei Versand in Papierform):

.....

Anleitung zur Rücksendung der Ware:

Senden oder übergeben Sie die Ware unverzüglich (spätestens innerhalb von 14 Tagen ab dem Rücktritt) an folgende Adresse:

Fortemix, s.r.o.
Kirilovova 812
739 21 Paskov, Tschechische Republik

Hinweis: Der Verbraucher trägt die Kosten der Rücksendung der Ware, einschließlich etwaiger Kosten für die Rücksendung sperriger Ware, sofern beim jeweiligen Produkt nicht anders angegeben.

EN GENERAL TERMS AND CONDITIONS (GTC)

1. BASIC PROVISIONS AND TERMINOLOGY

- 1.1. Seller
- 1.1.1. The Seller is the legal entity stated in the header of the online store, in the shopping basket and on the tax document (hereinafter referred to as the "Seller").
- 1.1.2. Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Company Registration No. 26868211, VAT No. CZ26868211, registered in the Commercial Register maintained by the Regional Court in Ostrava, Section C, Insert 28754.
- 1.1.3. Customer service contacts: email info@fortemix.com, **address for correspondence and submission of complaints/returns: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Czech Republic.**
- 1.1.4. Websites: www.fortemix.com localised versions www.fortemix.eu, www.fortemix.de, www.fortemix.sk, www.fortemix.pl, www.fortemix.es, www.fortemix.it.
- 1.2. Buyer
- 1.2.1. The "Buyer" is a person who enters into a contract with the Seller.
- 1.2.2. The "Consumer" is a natural person who enters into a contract with the Seller outside the scope of their business activity.
- 1.2.3. **The "User" is any natural or legal person who uses the Seller's website, regardless of whether they have entered into a contract with the Seller.**
- 1.3. Unified Terms for All Product Lines
- 1.3.1. The "Products" are tangible goods supplied by the Seller (including system components, accessories, tools, consumables, packaging/pallets, etc.).
- 1.3.2. The "Services" are intangible performances provided by the Seller (in particular transport, unloading, installation, consultancy, training, servicing, technical support, etc.).
- 1.3.3. The "Custom Products and Services" are Products and Services manufactured/modified in accordance with the Buyer's requirements (e.g. cut to size, non-standard dimensions, colour/structural modifications, printing/branding, individual assembly).
- 1.3.4. The "Technical Documentation" comprises technical data sheets, installation instructions, safety data sheets, declarations of conformity, approval protocols, storage and transport instructions, and other documents listed in relation to the Products and/or Services.
- 1.3.5. The "Price List" is the Seller's current pricing and delivery specification (including charges for transport, handling, pallets/packaging, non-standard Services, etc.).
- 1.4. Documentation and Quality
- 1.4.1. Where Technical Documentation is listed for a Product, it shall be binding as part of the contract; for Services, the instructions and scope set out in the Offer / order / order confirmation may be binding.
- 1.4.2. The Seller declares that the Products meet the technical requirements stated in the relevant declarations of conformity; the technical properties are maintained for at least the shelf life indicated on the packaging or in the Technical Documentation.
- 1.5. Language, Written Form, Buyer's Terms
- 1.5.1. The contract shall be concluded in the Czech language, unless the parties agree otherwise in writing.
- 1.5.2. Email, SMS and other text-based communication applications shall also be deemed to constitute written form, provided they are sent from/to contacts customarily used in the parties' relationship.
- 1.5.3. Deviating arrangements in an individual contract shall take precedence.
- 1.5.4. The Seller generally does not accept the Buyer's terms and conditions and shall exclude their application without undue delay by means of its own express declaration, where both parties refer to their respective terms and conditions.
- 1.6. Effectiveness and Amendments to the GTC
- 1.6.1. The GTC are effective from 1 May 2026.
- 1.6.2. Amendments to the GTC shall apply to contracts concluded after the publication of the new version.
- 1.6.3. Where a framework agreement exists, the Buyer may reject amendments by the procedure set out in the framework agreement.
- 1.7. Mandatory Consumer Rights
- 1.7.1. Where the Buyer is a Consumer, these GTC shall apply to the extent that they do not conflict with mandatory provisions of consumer protection legislation; in the event of conflict, the mandatory provisions shall apply.

2. CONCLUSION OF CONTRACT OUTSIDE THE ONLINE STORE (B2B – OFFERS, ORDERS)

- 2.1. Offer, Acceptance, Alternative Offer
- 2.1.1. On the basis of an enquiry, the Seller may issue an offer (hereinafter the "Offer"). The validity of the Offer is 30 days as standard, unless stated otherwise.
- 2.1.2. **The contract is concluded upon delivery of the acceptance of the Offer to the Seller (by email or via CRM) or upon payment (including partial payment) of the agreed deposit. By paying the deposit / purchase price, the Buyer confirms the Offer in full and without reservation. Where the Buyer communicates acceptance / order via another text channel (e.g. SMS, WhatsApp), such communication shall be deemed an order/enquiry; the contract is not formed until confirmed by the Seller (typically by email or in the CRM) or upon payment of the deposit.**
- 2.1.3. Where the Seller is unable to supply the originally requested Products and Services (e.g. unavailability), it may submit an alternative Offer; the contract is not formed until the alternative Offer is confirmed in writing by the Buyer. The Buyer may reject the alternative Offer.
- 2.1.4. Subsequent amendments to a concluded contract may only be made by mutual agreement in written form.
- 2.2. Non-Binding Nature of Price Lists and Information
- 2.2.1. **Price lists, catalogues, website information, descriptions, parameters, prices and availability are indicative and may change prior to the confirmation of the order/Offer by the Seller. The binding information is that set out in the order/contract confirmation, the Offer and other documents issued by the Seller. Information or working procedures provided otherwise than in writing are non-binding and the Seller shall not be liable for them. Oral/telephone information is binding only upon written confirmation.**
- 2.3. Order Requirements and Document Review
- 2.3.1. The order must contain the details required by the Price List and/or the Offer (in particular the specification of Products and Services, units, quantity, delivery date, and method of transport / provision of Services).
- 2.3.2. **A complete order is considered to be one containing at minimum: (i) identification of the Buyer (name, and in the case of a Trader also the Company Registration No.), (ii) billing and delivery address, (iii) contact details (telephone, email), (iv) precise specification of Products/Services (code/name, quantity, units), (v) requested delivery date, (vi) chosen method of transport/collection and any unloading requirements, (vii) in the case of an individual project pricing discount, identification of the project/site.**
- 2.3.3. To apply a site price/discount, a site number and additional details (project, address, contact person) may be required.
- 2.3.4. Incomplete orders may be returned by the Seller for completion; time limits shall run only from the point of completeness and confirmation by the Seller.
- 2.3.5. The Buyer is obliged to review the documents relating to the order (order/contract confirmation, transport notification, etc.) and to submit any comments in writing no later than the following working day; failing this, the documents shall be deemed binding.
- 2.3.6. The Seller is not required to fulfil orders exceeding its production or transport capacity and may cancel a reservation for an order or part thereof.
- 2.4. Minimum Order Lead Time (Batch Production)
- 2.4.1. For Products manufactured in planned batches, the Seller may require orders to be placed in advance (e.g. 5 working days for selected items / 30 days for others). Specific rules (including minimum lead times) are stated in the Offer, the order/contract confirmation or in the Technical Documentation.
- 2.5. Order Changes / Cancellation and Failure to Accept Delivery (B2B)
- 2.5.1. Order changes are only possible in writing and with the order identification stated.
- 2.5.2. A changed order shall generally be processed as a new order and placed at the end of the queue.
- 2.5.3. A change made after the contract confirmation has been issued may be subject to a charge equal to the actual costs incurred. A change or cancellation of a delivery after the transport notification has been sent may be subject to a charge per cancelled delivery; the Seller may also claim reimbursement of costs incurred (e.g. a wasted journey by the carrier).
- 2.5.4. Where the Buyer fails to accept the Products and Services within 7 days of the agreed date (in particular in the case of own transport), the Seller may cancel the order.
- 2.5.5. In the case of a Trader, the Seller may, upon cancellation of the order or failure to accept delivery, charge a contractual penalty of up to 100% of the purchase price of the Custom Products and Services. The specific amount of the contractual penalty shall be determined with regard to the nature of the contract and the agreed price, always in proportion to the circumstances of the case.
- 2.5.6. Where it is expedient in view of the circumstances, the Seller may, instead of the contractual penalty under Article 2.5.5, claim reimbursement of actually incurred costs and damages; where the contractual penalty has already been paid, it shall be set off against the damages to the extent permitted by law.
- 2.5.7. **The Seller does not guarantee delivery on a precise date and time, nor delivery by multiple vehicles on the same day, unless expressly agreed otherwise.**

3. CONCLUSION OF CONTRACT VIA THE ONLINE STORE (B2C AND B2B)

- 3.1. Presentation of Products and Services
- 3.1.1. The presentation of Products and Services on the website is informative and does not constitute an offer to conclude a contract.
- 3.1.2. Photographs may be illustrative; the product description and parameters shall be decisive.
- 3.2. Order and Conclusion of Contract
- 3.2.1. By submitting an order, the Buyer proposes the conclusion of a contract.
- 3.2.2. Automatic confirmation of receipt of the order does not constitute acceptance of the proposal.
- 3.2.3. The contract is concluded upon delivery of the express acceptance of the order (e.g. confirmation, payment request, dispatch confirmation, issue of a tax document).
- 3.3. Obvious Error
- 3.3.1. In the event of an obvious error in the price/quantity/description, the Seller is not obliged to conclude the contract.
- 3.3.2. Where the contract has already been formed and the error is apparent, the Seller may offer a correction or withdraw from the contract.
- 3.4. User Account
- 3.4.1. By registering, the Buyer may obtain an account.
- 3.4.2. The Buyer shall protect their access credentials; any misuse shall be reported without delay.
- 3.5. Ratings, Reviews and User Content (J)
- 3.5.1. Where the website allows the submission of ratings, reviews, photographs, comments or other contributions, the Buyer is responsible for ensuring that they are truthful, lawful and do not infringe the rights of third parties.
- 3.5.2. In particular, it is prohibited to submit content that is: (i) offensive, defamatory, discriminatory or threatening, (ii) infringing copyright or personality rights, (iii) containing personal data of third parties without authorisation, (iv) advertising/spam, (v) containing dangerous instructions or illegal offers.
- 3.5.3. The Seller is entitled to moderate, hide or remove contributions, in particular where they breach these GTC, legislation or the legitimate interests of the Seller.
- 3.5.4. By submitting a contribution or sending it to the Seller, the Buyer grants the Seller a non-exclusive, royalty-free, territorially unlimited licence to use it in connection with the presentation and sale of Products and Services (in particular display on the website, in a catalogue or on social media), for the duration of the relevant rights protection.
- 3.5.5. The Seller undertakes not to use contributions in a manner that would unlawfully infringe the personal rights of the Buyer; this does not preclude standard adjustments for technical format reasons (e.g. trimming, change of resolution), provided the meaning of the communication is not altered.
- 3.5.6. The Seller may label reviews as "verified" (e.g. from an account from which an order was placed) and may also accept reviews from professional users/installers.
- 3.5.7. Contact point for reporting objectionable content: info@fortemix.com.
- 3.6. Security, Abuse Prevention and Order Limits (Benchmark)
- 3.6.1. The Seller is entitled to take reasonable measures to protect Buyers and its systems (in particular identity verification, contact verification, verification of authority to act on behalf of a Trader, payment or delivery address verification).
- 3.6.2. The Seller may refuse, suspend or cancel an order (and refund payments received), in particular where:
- 3.6.3. there is reasonable suspicion of fraudulent conduct, misuse of payment instruments, circumvention of limits or abuse of promotional offers, the details in the order are obviously false, incomplete, or do not correspond (e.g. an unachievable address, non-functional contact), unusual account behaviour or a technical security incident has occurred.
- 3.6.4. The Seller may introduce quantity or value limits per order/Product (e.g. during promotional campaigns or in the event of limited availability).
- 3.6.5. The Seller may introduce quantity or value limits per order/Product (e.g. during promotional campaigns or in the event of limited availability).
- 3.6.6. The Buyer acknowledges that the system may temporarily block repeated payment attempts or repeated account creations; this does not affect the Consumer's rights under applicable legislation.

4. PRICE, VAT, DISCOUNTS AND TAX REGIMES

- 4.1. Price
- 4.1.1. Unless stated otherwise, prices are:
- 4.1.2. inclusive of VAT for consumers,
- 4.1.3. exclusive of VAT for traders.
- 4.1.4. The purchase price does not usually include transport, pallets/packaging or non-standard services, unless agreed otherwise.
- 4.2. Discounts, Promotions and Benefits (I + Benchmark)
- 4.2.1. Bonuses, rebates, discounts and other benefits shall only apply upon the proper and timely settlement of all of the Buyer's obligations.
- 4.2.2. Where the Buyer fails to pay the discounted price properly and on time and the delay exceeds 60 days, the discount may lapse and the Seller shall be entitled to demand payment of the full price without the discount.
- 4.2.3. Unless expressly stated otherwise, discounts do not apply to transport costs, pallets/packaging or selected Services.
- 4.2.4. Discount codes/vouchers/credits: where the Seller permits their use, the conditions stated for the specific promotion shall always apply (validity, minimum order value, combinability, range of Products). Unless stated otherwise, only one code/voucher may be applied per order.
- 4.2.5. In the event of partial withdrawal, return or cancellation of an order, the discount shall be recalculated to correspond to the Products and Services actually retained; where, without the returned part, the conditions for the discount (e.g. minimum value) would not be met, the Seller is entitled to charge the difference.
- 4.2.6. Free delivery / gift with order / bundle: where the provision of a benefit is conditional on the fulfilment of the promotional conditions (e.g. minimum order value, specific Products, number of items), then upon subsequent return of part of the order and non-fulfilment of the promotional conditions, the Seller is entitled to (i) charge the delivery cost, (ii) deduct the value of the gift, or (iii) require the return of the gift.
- 4.2.7. Prevention of abuse of promotions: The Seller may restrict repeated use of promotions, or refuse their application where there is reasonable suspicion of abuse or where the promotional rules have been breached.
- 4.2.8. Error in promotions: in the event of a manifest error in the setup of a promotion (e.g. a manifestly incorrect discount amount), the Seller may proceed in a manner analogous to Article 3.3.
- 4.3. Project/Individual Pricing Discount
- 4.3.1. **Where the Seller grants the Buyer an individual pricing discount (e.g. a project discount), its conditions (in particular scope, validity period, intended use and any conditions for maintaining the price) shall be governed exclusively by the arrangements set out in the Offer, the order/contract confirmation or other written agreement between the parties.**
- 4.4. Price Changes Outside the Online Store (B2B)
- 4.4.1. The Seller may adjust prices with effect notified to the Buyer at least 15 calendar days in advance.
- 4.5. OSS / EU VAT
- 4.5.1. Where the Buyer meets the conditions for the OSS (One Stop Shop) scheme, it acknowledges that the applicable VAT regime under EU rules may be applied to cross-border B2C supplies.

5. PAYMENT TERMS

- 5.1. Payment Methods
- 5.1.1. The Seller may offer in particular:
- a) bank transfer,
- b) online card payment,
- c) online bank transfer (payment buttons),
- d) cash on delivery (where offered),
- e) cash/card payment on personal collection (where offered).
- 5.2. Online Payments – Comgate
- 5.2.1. The payment gateway provider is Comgate, a.s. (hereinafter "Comgate"). Information about the payment gateway is available at: <https://www.comgate.cz/cz/platebni-brana>.
- 5.2.2. Card payment: After selecting card payment, the Buyer is redirected to the secure interface of the Comgate payment gateway, where they enter their card details and authorise the transaction; upon successful confirmation, the Buyer is redirected back to the online store.
- 5.2.3. Payment via bank payment buttons (online bank transfer): After selecting a bank, the Buyer is redirected to their internet banking / mobile application, where pre-filled payment details are displayed; the Buyer confirms the payment and is redirected back to the online store.
- 5.2.4. Basic information on the payment process is also provided by Comgate at:
- a) Card payments: <https://help.comgate.cz/v1/docs/cs/platby-kartou>
- b) Bank transfers: <https://help.comgate.cz/docs/bankovni-prevody>
- 5.2.5. Comgate contact details for complaints or payment enquiries: Comgate, a.s., Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové, Email: platby-podpora@comgate.cz, Tel.: +420 228 224 267
- 5.2.6. Notice: The Comgate contacts are for resolving payment-related enquiries and complaints; complaints regarding Products and Services and other commercial enquiries are handled by the Seller in accordance with these GTC.
- 5.3. Due Date, Date of Payment, Tax Document
- 5.3.1. Unless agreed otherwise, the Seller may require payment before delivery (advance / pro forma invoice).
- 5.3.2. The date of payment for non-cash payments is the date on which the amount is credited to the Seller's account.
- 5.3.3. Where the price is paid in cash, the payment confirmation issued by the Seller may serve as a tax document.
- 5.4. Application of Payments (Order of Priority)
- 5.4.1. Unless agreed otherwise, payments received shall be applied in the following order: costs, interest, contractual penalties, principal.
- 5.5. Delay by the Buyer (Late Payment Interest and Contractual Penalty)
- 5.5.1. **Consumer**
- 5.5.2. **In the case of a delay in payment by the Consumer, the Consumer is obliged to pay the statutory late payment interest in accordance with the applicable legal regulations.**
- 5.5.3. **Trader**
- 5.5.4. **Where a Trader is in delay with payment, the Trader shall be obliged to pay late payment interest at the rate of 0.05% of the outstanding amount (inclusive of VAT) for each day of delay; where a lower rate is mandatorily prescribed under the governing law, that lower rate shall apply. Where a Trader's delay in payment lasts more than 30 days, the Trader shall be obliged to pay a contractual penalty of 10% of the purchase price (payable upon demand). This does not affect the right to claim damages.**
- 5.6. Suspension of Performance
- 5.6.1. Where the Buyer is delayed with payment, the Seller is entitled to

- suspend production / dispatch / further deliveries until full payment has been made.
- 5.7. Confirmed Delivery Note for Invoice
- 5.7.1. The Buyer is not entitled to request a confirmed delivery note in respect of an invoice, unless there is a case of loss of Products or a discrepancy between the invoiced and delivered Products.
- 5.7.2. A charge may be levied for the issue of a confirmed delivery note outside these circumstances.

6. DELIVERY, TRANSPORT, TRANSFER OF RISK

- 6.1. Place of Performance, Transfer of Risk
- 6.1.1. Unless agreed otherwise, the place of performance shall be the Seller's warehouses.
- 6.1.2. **Consumer: delivery of Products is fulfilled upon handover of the Products to the Consumer at the place of delivery; the risk of damage passes to the Consumer upon acceptance of the Products. Where the Seller arranges transport, this corresponds to the DAP delivery term (Incoterms 2020).**
- 6.1.3. Trader: (i) where transport is arranged by the Seller, delivery is fulfilled in accordance with the DAP delivery term (Incoterms 2020); (ii) where transport is arranged by the Buyer (including own collection or a carrier designated by the Buyer), delivery is fulfilled in accordance with the FCA Paskov delivery term (Incoterms 2020) and the risk of damage passes to the Buyer upon handover of the Products to the carrier / at the point of handover.
- 6.1.4. The Seller may send the Buyer a transport notification and an indicative delivery time window; the precise delivery time is not guaranteed, unless expressly agreed otherwise.
- 6.1.5. For Custom Products and Services or batch production, the delivery period may only be confirmed upon contract confirmation.
- 6.1.6. Where no specific delivery date has been agreed with the Consumer, the Seller shall deliver the goods without undue delay.
- 6.2. Buyer's Cooperation in Delivery (Pallet/Oversized Deliveries)
- 6.2.1. For pallet/oversized deliveries, where the Seller arranges transport, the Buyer shall, to the extent that it can reasonably be required, in particular:
- notify the Seller of all restrictions and transport obstacles that may prevent the safe delivery of the ordered goods prior to the commencement of transport,
 - ensure unloading and the presence of an authorised person for acceptance and inspection, who shall confirm the delivery note,
 - ensure that access roads are passable for vehicles of up to 40 tonnes,
 - accept that the Seller endeavours to meet the requested delivery date but does not guarantee a precise time,
 - reimburse damages and costs arising from non-compliance with obligations (e.g. a wasted journey),
 - where the Buyer is unable to fulfil these conditions, it is obliged to inform the Seller prior to the commencement of transport.
- 6.2.2. The Buyer may not claim against the Seller for waiting charges, handling charges or similar costs arising on the Buyer's side.
- 6.2.3. **Where transport costs have been agreed and the actual transport costs exceed the agreed amount due to reasons on the Buyer's side (in particular a change of delivery location, access restrictions, requirement for special equipment, repeated delivery, waiting beyond the agreed time), the Buyer shall be obliged to pay the difference. In other cases, the transport price arrangement in the Offer/order/contract confirmation shall apply.**
- 6.2.4. Where the originally agreed method of transport proves unsuitable or impracticable (e.g. due to access restrictions), the Seller is entitled to propose an alternative method of transport; any difference in transport price shall be charged additionally in accordance with the Price List.
- 6.3. Unloading, Waiting, Hydraulic Crane Arm
- 6.3.1. Where unloading, waiting or delivery with a hydraulic crane arm is agreed in the Offer/order/contract confirmation, the conditions and charges set out in the Price List or in the mutual agreement of the parties shall apply.
- 6.3.2. The standard unloading time is 1.5 hours, unless agreed otherwise. Upon exceeding this time, a charge in accordance with the Price List may be levied. The unloading time shall be confirmed on the delivery note.
- 6.3.3. Where delivery with a hydraulic crane arm is agreed, a charge in accordance with the Price List may be levied, even if the arm is not used. Availability of the service may be regionally restricted.
- 6.4. Buyer's Own Transport
- 6.4.1. Loading is only possible after the contract confirmation / confirmation of readiness has been issued.
- 6.4.2. The Seller shall not bear costs arising from the premature arrival of the Buyer's vehicle.
- 6.5. Inspection of Consignment, Delivery Note, Transport Damage
- 6.5.1. The Buyer is obliged to inspect the packaging and any apparent damage upon acceptance.
- 6.5.2. Apparent transport damage must be recorded in the delivery note or other document confirming delivery and should be supported by photographic evidence; where transport is arranged by the Seller, the record shall be confirmed by the carrier.
- 6.5.3. Signing the delivery note without reservation confirms acceptance of the Products to the extent and in the condition apparent at the time of acceptance.
- 6.6. Failure to Accept Delivery, Storage Charges, Seller's Withdrawal (B2B)
- 6.6.1. Where the Buyer fails to accept the Products and Services, the Seller may charge costs (transport, storage, repeated delivery).
- 6.6.2. Where the Buyer is in delay with acceptance, the Seller is entitled to issue a tax document / invoice as from the day of delay with acceptance.
- 6.6.3. Where the Buyer fails to pay the price within 10 days after the due date or fails to collect the Products and Services within 30 days of a collection notice, the Seller may withdraw from the contract; this shall be without prejudice to claims for damages and penalties.
- 6.6.4. In the case of Custom Products and Services, a contractual penalty under Article 2.5.5 may be applied upon failure to accept delivery; this shall be without prejudice to the procedure under Article 2.5.6.
- 6.7. Partial Deliveries and Separate Invoicing
- 6.7.1. The Seller is entitled to deliver the Products (and related Services) in instalments where required by production, logistics or availability, even without express agreement, provided the purpose of the contract is not thereby affected.
- 6.7.2. Each partial delivery may be invoiced separately.
- 6.7.3. Where part of an order is unavailable, the Seller may:
- deliver the available part and deliver the remainder subsequently,
 - offer an alternative in accordance with Article 2.1, paragraph 3,
 - or, by agreement, cancel part of the order.
- 6.8. Territorial Scope of Delivery, Currency and Language
- 6.8.1. The online store is intended primarily for customers within the EU.
- 6.8.2. The Seller may refuse delivery outside the supported countries or to locations where the carrier is objectively unable to deliver (e.g. for security or operational reasons).
- 6.8.3. Unless expressly stated otherwise, prices are quoted in CZK; currency conversions (where displayed) are indicative only.
- 6.8.4. Language versions of the website are informative; the Czech version of the GTC shall be authoritative, unless expressly stated otherwise for a specific market.

7. STORAGE, HANDLING, PALLETS AND PACKAGING

- 7.1. Storage and Handling
- 7.1.1. Products must be stored on flat, load-bearing and drained surfaces and protected against moisture (e.g. against water ingress under protective sheeting) so as to prevent the growth of mould/fungi and surface damage.
- 7.1.2. During handling, it is prohibited to drop, tip without mechanical assistance or use means that cause impact, vibration or overturning.
- 7.2. Pallet Management
- 7.2.1. Where Products are delivered on pallets, and where this is agreed or stated in the Price List, a charge may be levied, and this charge may not be subject to discounts/bonuses.
- 7.2.2. The Seller may provide compensation for returned undamaged pallets in accordance with the Price List. The Buyer shall issue an invoice for returned pallets with an attached acceptance confirmation (standard payment term 30 days).
- 7.2.3. The entitlement to compensation may be conditional upon presentation of proof of payment for the pallets and fulfilment of the return conditions (type, condition, time limit, location), which shall be governed by the Price List or agreement between the parties.

8. WITHDRAWAL FROM CONTRACT – CONSUMER (14 DAYS)

- 8.1. The Consumer may withdraw within 14 days of accepting the Product; where there are multiple deliveries, the period runs from acceptance of the last delivery.
- 8.2. Withdrawal may be submitted, inter alia, to the address of the business premises or the Seller's email address; the form in the annex may be used for withdrawal.
- 8.3. The Consumer shall bear the full costs of returning the Product, including the costs of returning oversized goods.
- 8.4. Return of the product is only possible to the address of the business premises: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Czech Republic.
- 8.5. The Seller shall refund all payments received, including delivery costs, no later than 14 days from the withdrawal. Where the Consumer chose a method of delivery other than the cheapest method offered, the Seller shall refund only the delivery costs corresponding to the cheapest method of delivery offered.
- 8.6. The Seller is not obliged to refund the payments before it receives the returned Products or before the Consumer proves that the Products have been dispatched, whichever is the earlier.
- 8.7. Payments shall be refunded by the same means by which they were received, unless the parties agree otherwise.
- 8.8. **The Consumer is obliged to return the Products; the Consumer shall be liable to the Seller only for any diminution in the value of the Product resulting from handling the Product in a manner other than that necessary having regard to its nature and characteristics; in such a case, the Seller is entitled to set off the corresponding amount against the purchase price to**

be refunded.

- 8.9. Exceptions to the right of withdrawal include in particular Custom Products and Services (modified to order), perishable goods and goods irreversibly mixed with

other items.

9. COMPLAINTS – CONSUMER

- 9.1. The Consumer may exercise rights arising from defects within 24 months of acceptance.
- 9.2. **For the purpose of processing a complaint, the Seller may require completion of a complaints form and submission of the necessary supporting documents (in particular order/ document number, description of the defect, photographic documentation and contact details) in order for the complaint to be properly assessed.**
- 9.3. The complaint shall be resolved without undue delay, no later than within 30 days, unless the parties agree on a longer period.
- 9.4. In the case of a disputed complaint, the Seller shall decide on acceptance within 10 working days of the complaint being submitted.
- 9.5. Complaints may be submitted to info@fortemix.com; the Seller shall promptly confirm receipt of the complaint and subsequently send information on its resolution.
- 9.6. Contacts and complaints procedure: info@fortemix.com.
- 9.7. Where a defect manifests itself within 1 year of acceptance, it is presumed that the item was defective at the time of acceptance, unless the nature of the item or the defect precludes this.
- 9.8. In the event of a defect, the Consumer is entitled in particular to have the defect remedied by repair or delivery of a new defect-free item, unless this is impossible or disproportionate; where the Seller fails to remedy the defect within a reasonable time or where this would cause the Consumer significant inconvenience, the Consumer may request a reasonable reduction in price or withdraw from the contract, always to the extent and under the conditions laid down by applicable legislation.
- 9.9. Inspection Before Installation and Procedure Upon Discovery of a Defect
- 9.10. For Products intended for assembly/installation (e.g. flooring, roofing systems and accessories), the Consumer shall, before installation, inspect in particular the type, quantity, batch/shade and apparent defects.
- 9.11. Where the Consumer discovers a defect that could have been discovered prior to installation, they are obliged to interrupt the installation and notify the Seller of the defect without undue delay.
- 9.12. Where the Consumer continues with the installation despite an apparent defect, the rights arising from defective performance may be limited to the extent to which the defect could have been discovered prior to installation and to the extent to which damage arose from the subsequent installation.

10. COMPLAINTS AND WARRANTY – TRADER (B2B)

- 10.1. The Trader is obliged to inspect the Products without undue delay upon acceptance.
- 10.2. Apparent defects (quality, packaging, damage, incorrect Products and Services, shortfall) must be notified in writing within 3 working days of acceptance.
- 10.3. Where transport is arranged by the Seller, apparent damage shall be recorded in the delivery note or other document confirming delivery and supported by photographic evidence; the record shall be confirmed by the carrier.
- 10.4. Where the Buyer fails to submit a complaint regarding apparent defects in time, the performance shall be deemed defect-free and the right to complain about such defects shall be extinguished.
- 10.5. Latent defects must be notified immediately upon discovery, in writing, with proof of purchase; the Products subject to the complaint must be accessible for inspection and labelled.
- 10.6. **For the purpose of processing a complaint, the Seller may require completion of a complaints form and submission of the necessary supporting documents (in particular order/ document number, description of the defect, photographic documentation and contact details) in order for the complaint to be properly assessed.**
- 10.7. The Seller shall as a rule assess the complaint within 30 days of receipt.
- 10.8. Where the defect is acknowledged, the Seller may provide a discount corresponding to the extent of the defect or restore the Product to its original condition, where possible.
- 10.9. The Trader shall not have the right to withdraw from the contract on the grounds of defects, unless otherwise agreed in writing between the parties.
- 10.10. Rights arising from defects must be exercised no later than the expiry of the period stated on the packaging / Technical Documentation; in any event no later than 1 year from acceptance, with a minimum period for exercising rights of 6 months (unless a longer shelf life applies).
- 10.11. The occurrence of a defect does not affect the obligation to pay the price.

11. INSPECTION BEFORE INSTALLATION AND WORK STOPPAGE

- 11.1. The Buyer is obliged to inspect the Products (type, quantity, batch/shade, apparent defects) before installation/assembly and to verify compatibility with the substrate and intended use.
- 11.2. Where the Buyer discovers a defect that could have been discovered prior to installation, they are obliged to interrupt the installation/assembly and submit a complaint without delay.
- 11.3. Where the Buyer continues with the installation/assembly despite an apparent defect, the Seller shall not be obliged to bear the costs of dismantling/assembly, downtime, loss of production or other consequential costs, and the rights arising from defects may be limited to the extent to which damage arose from the subsequent installation.
- 11.4. RMA / Complaint Reference Number and Complaint Logistics
- 11.4.1. For the purpose of processing a complaint, the Seller may require the assignment of an RMA (complaint reference number); without an RMA, the Seller may refuse to accept returned/complained Products.
- 11.4.2. The Buyer is obliged to:
- label the Products subject to the complaint with the RMA number and attach a description of the defect,
 - package them so as to prevent further damage,
 - allow the Seller or its representative access for inspection at the installation site, where necessary.
- 11.4.3. Unless agreed otherwise, transport of the Products subject to the complaint shall be arranged and paid for by the Buyer; in the event the complaint is upheld, reimbursement of reasonable costs may be provided in accordance with applicable legislation / agreement.

12. RETURNS AND CANCELLATIONS – TRADER (B2B)

- 12.1. The Trader does not have a statutory right to withdraw without reason.
- 12.2. Return of Products is only possible with the prior written consent of the Seller and subject to the conditions stipulated.
- 12.3. Where the returned Products and Services are damaged, the Buyer must collect them at their own expense within 14 days, failing which the Seller may dispose of the Products and Services at the Buyer's expense, unless otherwise agreed with the Seller.
- 12.4. Returns of Custom Products and Services may be excluded.
- 12.5. RMA for Returns
- 12.5.1. The Seller may require an RMA number for returns; without an RMA, the consignment may be refused.
- 12.5.2. The Seller may stipulate that returns will only be accepted:
- in the original packaging and with complete documentation,
 - without signs of installation/use (unless the parties agree otherwise),
 - with the invoice/delivery note number stated.
- 12.5.3. Where the Buyer sends a return without consent or in breach of the conditions, the Seller may require the Buyer to collect it and may charge storage/handling fees **and a contractual penalty in accordance with the Price List; this shall be without prejudice to any claim for damages.**

13. RETENTION OF TITLE, SECURITY, PROCESSING

- 13.1. The Seller reserves title to the Products until all outstanding claims have been paid in full.
- 13.2. The Buyer is obliged to label, protect and store the Products separately until payment; in the event of intervention by a third party, the Buyer shall inform the Seller without delay.
- 13.3. Where the Buyer processes the Products into a new item, the processing shall be deemed to have been carried out on behalf of the Seller; the item created shall be (to the extent permitted by law) subject to retention of title in favour of the Seller.
- 13.4. The Buyer assigns to the Seller its (including future) claims against third parties arising from the resale of Products subject to retention of title; where the Buyer is in delay for more than 30 days, the Buyer is obliged to effect the assignment upon request to the required extent.
- 13.5. The Seller is entitled, in justified cases, to enter the premises where the Products subject to retention of title are located and to repossess them, where permitted by applicable legislation.

14. CONSIGNMENT WAREHOUSE (ONLY BASED ON A WRITTEN AGREEMENT)

- 14.1. Consignment warehouse is a warehouse of Products held at the Buyer's premises, where the Products remain the property of the Seller until they are taken out of stock.
- 14.2. The Buyer shall provide the Seller with a monthly summary of Products sold (typically by the 5th day of the following month) and, upon request, information about the warehouse status at any time (within 3 working days).
- 14.3. The offer to conclude a contract of sale is made upon placement into stock; acceptance occurs upon removal from warehouse. Invoicing shall be carried out retrospectively for the preceding month.
- 14.4. Where the Buyer fails to submit the summary, the Seller is entitled at its own discretion to unilaterally invoice all or part of the Products in the consignment warehouse.
- 14.5. The Seller may require the return of all or part of the Products without undue delay (no later than within 10 days) at the Buyer's expense.
- 14.6. The Seller has the right to carry out a physical warehouse count and to receive an explanation of any discrepancies; where the explanation is not satisfactory, the Seller may proceed as in the case of failure to submit the summary.
- 14.7. Where the shelf life has been exceeded or where Products have been in warehouse for more than 12 months, the Seller may invoice the purchase price of such Products.
- 14.8. Where the Seller is not granted access to the warehouse premises or where Products are not released and Services are not provided, a contractual penalty of CZK 5,000 may be agreed for each day of breach.

15. ASSIGNMENT, SET-OFF, RIGHT OF RETENTION

- 15.1. The Buyer may not, without the prior written consent of the Seller, assign or transfer its claims, rights, debts or obligations arising from the contract/GTC.
- 15.2. The Trader is not entitled to exercise a right of retention to secure its claims against the Seller.
- 15.3. The Seller is entitled to unilaterally set off its due claims against the Buyer's claims (including claims for damages or diminution in value upon return of a Product).
- 15.4. The Trader may set off its claims only by written agreement or where such claims have been finally and conclusively established.

16. CONFIDENTIALITY OF INFORMATION

- 16.1. Non-public information provided in connection with the contract (technical documents, pricing conditions, non-public offers, know-how) is confidential.
- 16.2. The Buyer undertakes not to disclose, use outside the purpose of the contract or allow third parties access to confidential information without the written consent of the Seller.
- 16.3. The obligation of confidentiality shall continue after the termination of the contractual relationship.

17. DATA PROTECTION

- 17.1. The processing of personal data is governed by the Privacy Policy published on the website.
- 17.2. Data may be transferred to carriers and payment service providers to the extent necessary.
- 17.3. **Recording of Telephone Calls**
- 17.3.1. The Seller is entitled to record telephone calls with a User or Buyer who has provided their telephone number in the course of an order, registration or enquiry via the web interface, for the purposes of verifying the content of commercial negotiations (specification of Products and Services), protecting legal claims and improving service quality. Recordings shall be retained for the period strictly necessary for the stated purposes.
- 17.3.2. By submitting an order or enquiry, or by registering and accepting these GTC, the User or Buyer confirms that they have been clearly informed in advance about the recording of calls in connection with commercial negotiations. The parties acknowledge that, in view of this prior notice, the User or Buyer shall not be reminded by an audio recording upon subsequent telephone contact, and the parties consider this procedure to be sufficient to fulfil the information obligation.

18. CUSTOM PRODUCTS AND SERVICES, MADE-TO-MEASURE MODIFICATIONS AND BATCH PRODUCTION

- 18.1. What are Custom Products and Services
- 18.1.1. Custom Products and Services include in particular cutting / modification to size, non-standard dimensions, individualisation (colour, texture, printing/branding), assembly to specification, manufacture to drawing, batch production for a specific project or Services provided within an individually agreed scope.
- 18.2. Approval of Documents and Samples
- 18.2.1. Where the approval of drawings, specifications, templates or samples forms part of the contract, the Buyer is responsible for the accuracy of the documents and their timely approval.
- 18.2.2. After approval of the documents, any changes shall be deemed an order change under Article 2.5 (including possible changes to the production sequence, deadlines, costs and charges).
- 18.3. Tolerances, Deviations and Batch Differences
- 18.3.1. The Buyer acknowledges that in the case of Custom Products and Services and batch production, reasonable deviations may occur (dimensional tolerances, shade differences between batches, changes in surface texture), which shall not constitute a defect provided they are within the limits of the Technical Documentation or customary tolerances.
- 18.3.2. Recommendation: for a single site, Products should be ordered from one production batch, where capacity permits.
- 18.4. Order Cancellation, Failure to Accept Delivery and Exclusion of Returns
- 18.4.1. Custom Products and Services are not as a rule returnable; for the Consumer, the 14-day withdrawal right is generally excluded where the Product has been modified to their specification.
- 18.4.2. In the case of a Trader, where the contract is cancelled after the contract confirmation has been issued or where the Trader fails to accept Custom Products, the Seller is entitled to apply the contractual penalty under Article 2.5.5 (in particular where the contract cannot be sold to a third party); this shall be without prejudice to the procedure under Article 2.5.6. In the case of a Consumer, any claims of the Seller upon cancellation of the contract shall be assessed in accordance with applicable legislation and agreed arrangements.
- 18.4.3. Where the Buyer fails to accept Custom Products within the agreed time, the Seller may charge storage fees and costs; following an unsuccessful notice, the Seller may withdraw from the contract.
- 18.5. Partial Deliveries and Capacity Planning
- 18.5.1. Custom Products and Services may be provided/delivered progressively (in partial deliveries) where required by production or logistics.
- 18.5.2. Deadlines are indicative unless expressly agreed as fixed.

19. LIABILITY, PROTECTION OF RIGHTS, FORCE MAJEURE AND DISPUTE RESOLUTION

- 19.1. Customer Support and Complaints
- 19.1.1. Complaints and suggestions may be submitted to info@fortemix.com.
- 19.1.2. The Seller shall confirm receipt of the complaint and communicate the next steps within a reasonable time.
- 19.2. Out-of-Court Settlement of Consumer Disputes (ADR)
- 19.2.1. The Czech Trade Inspection Authority (CTIA) is competent for the out-of-court settlement of consumer disputes arising from contracts of sale – contact details are published on the CTIA website.
- 19.3. Liability and Limitation of Damages
- 19.3.1. The Seller shall be liable for damages to the extent prescribed by applicable legislation.
- 19.3.2. **Information or working procedures provided otherwise than in writing are non-binding and the Seller shall not be liable for them. The Seller shall not be liable for damage sustained by the Buyer as a result of improper handling of the Product, in particular non-compliance with the requirements set out in the Technical Documentation and on the product packaging, nor as a result of processing/installing a Product with a defect that the Buyer could and should have identified.**
- 19.3.3. Trader: unless prohibited by applicable legislation, the Seller shall not be

- liable for loss of profit, loss of production, loss of data, indirect or consequential damages, or for costs arising from incorrect assembly/installation, improper use, combination with incompatible materials or failure to comply with the Technical Documentation.
- 19.3.4. Trader: total liability for damages (including contractual penalties, unless agreed otherwise) shall be limited to the amount of the price actually paid for the defective Products/ Services to which the damage relates.
- 19.3.5. The limitations set out in this article shall not apply in the case of damage caused intentionally or by gross negligence, and in other cases where this is not permitted by applicable legislation.
- 19.4. Use of Website, Service Availability and Security
- 19.4.1. The Seller may temporarily restrict the availability of the website due to maintenance, third-party outages or force majeure; the Buyer acknowledges that restrictions on orders or changes in availability may occur.
- 19.4.2. The Seller is entitled to refuse or cancel an order (and refund payments received) where it has reasonable suspicion of system abuse, fraudulent conduct, a manifest error in the price or breach of these GTC.
- 19.4.3. The Seller is entitled to suspend or cancel a user account in particular in the event of repeated breach of the GTC, account abuse or a security risk.
- 19.5. Intellectual Property and Documentation
- 19.5.1. The Seller's Technical Documentation, catalogues, photographs, graphics, logos, know-how and other materials are protected by applicable legislation.
- 19.5.2. The Buyer is entitled to use the Technical Documentation only for the purposes of selecting, installing and using the Products and Services; without the prior written consent of the Seller, the Buyer may not distribute, modify or use it for competitive purposes.
- 19.6. Force Majeure
- 19.6.1. The parties shall not be in delay for the duration of a force majeure event (in particular a natural disaster, war, pandemic, power outage, strike, transport restrictions, decisions of public authorities, significant supplier disruption).
- 19.6.2. The party affected by force majeure shall notify the other party of its occurrence without undue delay and shall take reasonable measures to mitigate the effects.
- 19.7. Governing Law, Jurisdiction, Severability
- 19.7.1. The relationship shall be governed by the law of the Czech Republic; the mandatory rights of the Consumer arising under the law of their country of habitual residence shall not be affected.
- 19.7.2. Disputes with a Trader shall be resolved by the courts having jurisdiction over the Seller's registered office.
- 19.7.3. The invalidity or ineffectiveness of any part of the GTC shall not affect the other provisions.
- 19.7.4. The parties are obliged to minimise potential damages, losses and risks to the extent possible.

20. ANNEX A – MODEL WITHDRAWAL FORM

Addressee (Seller):

Fortemix, s.r.o.
with registered office at Kirilovova 812
739 21 Paskov
ID NO.: 26868211
Email: info@fortemix.com

Notice of Withdrawal from Contract

I/We (full name / company name):

Address (street, number, postcode, city, country):

..... Telephone:

..... Email:

I/We hereby give notice that I/we withdraw from the contract of sale relating to the following goods/service:

Name of goods/service:

.....

Order/document number:

Date of order: Date of acceptance:

Number of items/quantity:

Method of returning goods (delivery / courier / in person):

Bank account number for refund (IBAN or CZ account):

Optional – reason for withdrawal (not required):

..... Date:

.....

.....

Signature (only where the form is submitted in paper form):

Instructions for returning goods:

Please send or hand over the goods without undue delay (no later than 14 days from the date of withdrawal) to the following address:

Fortemix, s.r.o.
Kirilovova 812
739 21 Paskov, Czech Republic

Notes: The Consumer shall bear the costs of returning the goods, including any costs of returning oversized goods, unless stated otherwise for a specific product.

ES CONDICIONES GENERALES DE CONTRATACIÓN (CGC)

1. DISPOSICIONES GENERALES Y TERMINOLOGÍA

- 1.1. Vendedor
- 1.1.1. El Vendedor es la persona jurídica indicada en el encabezado de la tienda en línea, en el carrito de compra y en el comprobante fiscal (en adelante, «el Vendedor»).
- 1.1.2. Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, NIF 26868211, NIF-IVA CZ26868211, inscrita en el Registro Mercantil llevado por el Tribunal Regional de Ostrava, sección C, folio 28754.
- 1.1.3. Contacto del servicio de atención al cliente: correo electrónico info@fortemix.es **dirección para correspondencia y envío de reclamaciones/devoluciones: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, República Checa.**
- 1.1.4. Sitio web: www.fortemix.cz sus versiones www.fortemix.eu, www.fortemix.de, www.fortemix.sk, www.fortemix.pl, www.fortemix.it.
- 1.2. Comprador
- 1.2.1. «Comprador» es la persona que celebra un contrato con el Vendedor.
- 1.2.2. «Consumidor» es la persona física que celebra un contrato con el Vendedor fuera de su actividad empresarial.
- 1.2.3. «Usuario» es cualquier persona física o jurídica que utiliza el sitio web del Vendedor, independientemente de si ha celebrado un contrato con el Vendedor.
- 1.3. Términos unificados para todas las líneas de productos
- 1.3.1. «Productos» son los bienes materiales suministrados por el Vendedor (incluidos elementos del sistema, accesorios, herramientas, material fungible, embalajes/palés, etc.).
- 1.3.2. «Servicios» son las prestaciones inmateriales proporcionadas por el Vendedor (en particular, transporte, descarga, montaje, asesoramiento, formación, mantenimiento, asistencia técnica, etc.).
- 1.3.3. «Productos y Servicios a Medida» son los Productos y Servicios fabricados o adaptados según los requisitos del Comprador (p. ej., corte a medida, dimensiones atípicas, ajustes de color/estructura, impresión/personalización de marca, ensamblaje individualizado).
- 1.3.4. «Documentación Técnica» son las fichas técnicas, instrucciones de montaje, fichas de datos de seguridad, declaraciones de conformidad, protocolos de aprobación, instrucciones de almacenamiento y transporte, y demás documentos indicados junto a los Productos y/o Servicios.
- 1.3.5. «Lista de Precios» es la especificación vigente de precios y condiciones de entrega del Vendedor (incluidas las tarifas de transporte, manipulación, palés/embalajes, Servicios extraordinarios, etc.).
- 1.4. Documentación y calidad
- 1.4.1. Si se indica Documentación Técnica junto al Producto, esta será vinculante como parte del contrato; en el caso de los Servicios, podrán ser vinculantes las instrucciones y el alcance indicados en la Oferta/pedido/confirmación de pedido.
- 1.4.2. El Vendedor declara que los Productos cumplen los requisitos técnicos indicados en las correspondientes declaraciones de conformidad; las propiedades técnicas se mantienen, como mínimo, durante el periodo de conservación indicado en el embalaje o en la Documentación Técnica.
- 1.5. Idioma, forma escrita y condiciones del Comprador
- 1.5.1. El contrato se celebra en lengua checa, salvo que las partes acuerden por escrito otra cosa.
- 1.5.2. Se considerará forma escrita también el correo electrónico, SMS y otras aplicaciones de comunicación por texto, siempre que se envíen desde/a los contactos habituales en la relación entre las partes.
- 1.5.3. Los acuerdos divergentes en un contrato individual prevalecerán.
- 1.5.4. El Vendedor, con carácter general, no acepta las condiciones comerciales del Comprador y excluirá sin demora indebida su aplicación mediante declaración de voluntad propia, cuando ambas partes remitan a sus respectivas condiciones.
- 1.6. Vigencia y modificaciones de las CGC
- 1.6.1. Las CGC entran en vigor el 1 de mayo de 2026.
- 1.6.2. Las modificaciones de las CGC se aplicarán a los contratos celebrados tras la publicación de la nueva versión.
- 1.6.3. Si existe un contrato marco, el Comprador podrá rechazar las modificaciones mediante el procedimiento previsto en dicho contrato marco.
- 1.7. Derechos imperativos del consumidor
- 1.7.1. Cuando el Comprador sea un Consumidor, las presentes CGC se aplicarán en la medida en que no sean contrarias a las disposiciones imperativas de la legislación de protección al Consumidor; en caso de contradicción, prevalecerá la normativa imperativa.

2. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO FUERA DE LA TIENDA EN LÍNEA (B2B – OFERTAS, PEDIDOS)

- 2.1. Oferta, aceptación, oferta alternativa
- 2.1.1. A partir de una solicitud, el Vendedor podrá emitir una oferta (en adelante, «la Oferta»). La validez de la Oferta es, con carácter general, de 30 días, salvo que se indique lo contrario.
- 2.1.2. **El contrato se perfecciona con la recepción por parte del Vendedor de la aceptación de la Oferta (por correo electrónico o a través del CRM) o con el pago (incluso parcial) del anticipo pactado. Con el pago del anticipo o del precio de compra, el Comprador confirma la Oferta en su totalidad y sin reservas. Si el Comprador comunica su aceptación/ pedido por otro canal de texto (p. ej., SMS, WhatsApp), dicha comunicación se considerará un pedido/solicitud; el contrato se perfeccionará únicamente con la confirmación del Vendedor (normalmente por correo electrónico o en el CRM) o con el pago del anticipo.**
- 2.1.3. Si el Vendedor no puede suministrar los Productos y Servicios originalmente solicitados (p. ej., por falta de disponibilidad), podrá enviar una Oferta alternativa; el contrato se perfeccionará únicamente con la confirmación por escrito de la Oferta alternativa por parte del Comprador. El Comprador podrá rechazar la Oferta alternativa.
- 2.1.4. Las modificaciones posteriores del contrato celebrado solo podrán realizarse de mutuo acuerdo y por escrito.
- 2.2. Carácter no vinculante de las listas de precios e información
- 2.2.1. **Las listas de precios, catálogos, información web, descripciones, parámetros, precios y disponibilidad tienen carácter informativo y pueden modificarse hasta la confirmación del pedido/de la Oferta por parte del Vendedor. Son vinculantes los datos que figuran en la confirmación de pedido/encargo, en la Oferta y en los demás documentos del Vendedor. La información o los procedimientos de trabajo facilitados de forma distinta a la escrita no son vinculantes y el Vendedor no responde de ellos. La información oral o telefónica solo será vinculante si se confirma por escrito.**
- 2.3. Requisitos del pedido y verificación de documentos
- 2.3.1. El pedido debe contener los datos exigidos por la Lista de Precios y/o la Oferta (en particular, la especificación de los Productos y Servicios, unidades, cantidad, plazo y modo de transporte/prestación de los Servicios).
- 2.3.2. **Se considerará pedido completo aquel que contenga, como mínimo: (i) la identificación del Comprador (nombre/razón social y, en el caso de Empresarios, también el NIF), (ii) la dirección de facturación y de entrega, (iii) los datos de contacto (teléfono, correo electrónico), (iv) la especificación exacta de los Productos/Servicios (código/ denominación, cantidad, unidades), (v) el plazo solicitado, (vi) el modo de transporte/recogida elegido y, en su caso, los requisitos de descarga, (vii) en caso de bonificación de precio individual por proyecto, la identificación del proyecto/obra.**
- 2.3.3. Para la aplicación del precio/descuento por obra podrá exigirse el número de obra y otros datos (proyecto, dirección, persona de contacto).
- 2.3.4. El Vendedor podrá devolver los pedidos incompletos para su subsanación; los plazos se computarán a partir de la completitud del pedido y su confirmación por el Vendedor.
- 2.3.5. El Comprador está obligado a verificar los documentos relacionados con el pedido (confirmación de pedido/encargo, aviso de transporte, etc.) y a formular sus observaciones por escrito **a más tardar el siguiente día laborable**; en caso contrario, los documentos se considerarán vinculantes.
- 2.3.6. El Vendedor no está obligado a atender pedidos que excedan las capacidades de producción o transporte y podrá cancelar la reserva total o parcial del pedido.
- 2.4. Plazo mínimo de antelación de los pedidos (producción por lotes)
- 2.4.1. En el caso de Productos fabricados en lotes planificados, el Vendedor podrá exigir que el pedido se realice con antelación (p. ej., 5 días laborables para determinados artículos / 30 días para los demás). Las reglas concretas (incluido el plazo mínimo de antelación) se indican en la Oferta, en la confirmación de pedido/encargo o en la Documentación Técnica.
- 2.5. Modificaciones/cancelación del pedido y falta de recepción (B2B)
- 2.5.1. Las modificaciones de los pedidos solo son posibles por escrito e indicando la identificación del pedido.
- 2.5.2. El pedido modificado se tramitará, por regla general, como un pedido nuevo y se incluirá al final de la lista de espera.
- 2.5.3. La modificación tras la emisión de la confirmación del encargo podrá estar sujeta a un cargo equivalente a los costes efectivamente incurridos. La modificación o cancelación de la entrega tras el envío del aviso de transporte podrá estar sujeta a un cargo por cada entrega cancelada; el Vendedor podrá exigir también el reembolso de los costes incurridos (p. ej., desplazamiento infructuoso del transportista).
- 2.5.4. Si el Comprador no recoge los Productos y Servicios en un plazo de 7 días desde la fecha acordada (especialmente en caso de transporte propio), el Vendedor podrá cancelar el pedido.
- 2.5.5. En el caso de Empresarios, el Vendedor podrá facturar, en caso de cancelación del pedido o falta de recepción, una penalización contractual de hasta el 100 % del precio de compra de los Productos y Servicios a Medida. El importe concreto de la penalización contractual se determinará teniendo en cuenta la naturaleza del encargo y el precio pactado, siempre de forma proporcionada a las circunstancias del caso.
- 2.5.6. Si las circunstancias así lo justifican, el Vendedor podrá exigir, en lugar de la penalización contractual conforme al art. 2.5.5, el resarcimiento de los costes y daños efectivamente incurridos; si la penalización contractual ya hubiera sido abonada, se imputará a la indemnización por daños en la medida en que la legislación aplicable lo permita.

2.5.7. El Vendedor no garantiza la entrega en una fecha y hora exactas ni la entrega de varios vehículos en un mismo día, salvo que se

acuerde expresamente lo contrario.

3. CELEBRACIÓN DEL CONTRATO A TRAVÉS DE LA TIENDA EN LÍNEA (B2C Y B2B)

- | | |
|--|--|
| <p>3.1. Presentación de los Productos y Servicios</p> <p>3.1.1. La presentación de los Productos y Servicios en el sitio web es informativa y no constituye una propuesta de celebración de contrato.</p> <p>3.1.2. Las fotografías pueden ser ilustrativas; prevalecen la descripción y los parámetros del producto.</p> <p>3.2. Pedido y celebración del contrato</p> <p>3.2.1. Con el envío del pedido, el Comprador propone la celebración del contrato.</p> <p>3.2.2. La confirmación automática de recepción del pedido no constituye aceptación de la propuesta.</p> <p>3.2.3. El contrato se perfecciona con la recepción de la aceptación expresa del pedido (p. ej., confirmación, solicitud de pago, confirmación de expedición, emisión del comprobante fiscal).</p> <p>3.3. Error manifiesto</p> <p>3.3.1. En caso de error manifiesto en el precio/cantidad/descripción, el Vendedor no está obligado a celebrar el contrato.</p> <p>3.3.2. Si el contrato ya se hubiera perfeccionado y el error fuera evidente, el Vendedor podrá ofrecer su corrección o resolver el contrato.</p> <p>3.4. Cuenta de usuario</p> <p>3.4.1. Mediante el registro, el Comprador podrá obtener una cuenta.</p> <p>3.4.2. El Comprador protegerá sus credenciales de acceso y comunicará sin demora cualquier uso indebido.</p> <p>3.5. Valoraciones, reseñas y contenido de los usuarios (J)</p> <p>3.5.1. Si el sitio web permite publicar valoraciones, reseñas, fotografías, comentarios u otras contribuciones, el Comprador será responsable de que sean veraces, conformes a la ley y no vulneren derechos de terceros.</p> <p>3.5.2. Queda prohibido publicar, en particular, contenido: (i) ofensivo, injurioso, discriminatorio o amenazante, (ii) que vulnere derechos de autor o derechos de la personalidad, (iii) que contenga datos personales de terceros sin autorización, (iv) publicitario o spam, (v) que contenga instrucciones peligrosas u ofertas ilegales.</p> <p>3.5.3. El Vendedor estará facultado para moderar, ocultar o eliminar las contribuciones, especialmente si infringen las presentes CGC, la legislación vigente o los intereses legítimos del Vendedor.</p> <p>3.5.4. Al publicar una contribución o enviarla al Vendedor, el Comprador concede al Vendedor una licencia no exclusiva, gratuita y sin limitación territorial</p> | <p>para su uso en relación con la presentación y venta de los Productos y Servicios (en particular, su exhibición en el sitio web, en catálogos o en redes sociales), durante el periodo de vigencia de la protección de derechos correspondiente.</p> <p>3.5.5. El Vendedor se compromete a no utilizar las contribuciones de un modo que vulnere indebidamente los derechos de la personalidad del Comprador; ello no excluye las adaptaciones habituales por razones de formato técnico (p. ej., recorte, cambio de resolución), siempre que no se altere el sentido del mensaje.</p> <p>3.5.6. El Vendedor podrá identificar las reseñas como «verificadas» (p. ej., procedentes de la cuenta desde la que se realizó el pedido) y podrá aceptar también reseñas de usuarios profesionales/instaladores.</p> <p>3.5.7. Punto de contacto para la notificación de contenido ilícito: info@fortemix.es.</p> <p>3.6. Seguridad, prevención de fraude y límites de pedidos (Benchmark)</p> <p>3.6.1. El Vendedor estará facultado para adoptar medidas razonables para la protección de los Compradores y de sus sistemas (en particular, verificación de identidad, verificación de contacto, verificación de la autorización para actuar en nombre del Empresario, verificación del pago o de la dirección de entrega).</p> <p>3.6.2. El Vendedor podrá rechazar, suspender o cancelar el pedido (y devolver los pagos recibidos), en particular cuando:</p> <p>3.6.3. exista sospecha fundada de conducta fraudulenta, uso indebido de medios de pago, elusión de límites o abuso de promociones,</p> <p>3.6.4. los datos del pedido sean manifiestamente falsos, incompletos o incongruentes (p. ej. dirección inexistente, contacto no operativo),</p> <p>3.6.5. se haya producido un comportamiento inusual de la cuenta o un incidente técnico de seguridad.</p> <p>3.6.6. El Vendedor podrá establecer límites por cantidad o valor por pedido/Producto (p. ej., en promociones o en caso de disponibilidad limitada).</p> <p>3.6.7. El Comprador toma conocimiento de que el sistema podrá bloquear temporalmente los intentos reiterados de pago o la creación reiterada de cuentas; ello no afecta a los derechos del Consumidor conforme a la legislación vigente.</p> |
|--|--|

4. PRECIO, IVA, DESCUENTOS Y RÉGIMENES FISCALES

- | | |
|--|---|
| <p>4.1. Precio</p> <p>4.1.1. Salvo que se indique lo contrario, los precios son:</p> <p>4.1.2. para consumidores, IVA incluido,</p> <p>4.1.3. para empresarios, sin IVA.</p> <p>4.1.4. El precio de compra normalmente no incluye el transporte, los palés/embalajes ni los servicios extraordinarios, salvo que se acuerde lo contrario.</p> <p>4.2. Descuentos, promociones y ventajas (I + Benchmark)</p> <p>4.2.1. Los bonos, rappels, descuentos y demás ventajas solo serán válidos si el Comprador ha abonado debida y puntualmente todas sus obligaciones.</p> <p>4.2.2. Si el Comprador no abona debida y puntualmente el precio con descuento y la mora supera los 60 días, el descuento podrá extinguirse y el Vendedor estará facultado para exigir el pago del precio sin descuento.</p> <p>4.2.3. Salvo que se indique expresamente lo contrario, los descuentos no se aplican a los gastos de transporte, palés/embalajes ni a determinados Servicios.</p> <p>4.2.4. Códigos de descuento / vales / créditos: si el Vendedor permite su uso, se aplicarán en todo caso las condiciones indicadas para la promoción concreta (validez, valor mínimo del pedido, acumulabilidad, gama de Productos). Salvo que se indique lo contrario, solo podrá aplicarse un código/vale por pedido.</p> <p>4.2.5. En caso de desistimiento parcial, devolución o cancelación del pedido, el descuento se recalculará de modo que corresponda a los Productos y Servicios efectivamente conservados; si sin la parte devuelta no se cumplieran las condiciones del descuento (p. ej., valor mínimo), el Vendedor estará facultado para facturar la diferencia.</p> <p>4.2.6. Transporte gratuito / regalo con el pedido / paquete promocional: si la concesión de la ventaja está condicionada al cumplimiento de las condiciones de la promoción (p. ej., valor mínimo del pedido, Productos concretos, número de unidades), en caso de devolución posterior de parte</p> | <p>del pedido y de incumplimiento de las condiciones de la promoción, el Vendedor estará facultado para (i) facturar el coste del transporte, (ii) deducir el valor del regalo o, en su caso, (iii) exigir la devolución del regalo.</p> <p>4.2.7. Limitación del uso abusivo de promociones: El Vendedor podrá limitar el uso reiterado de promociones, rechazar su aplicación en caso de sospecha fundada de abuso o en caso de incumplimiento de las reglas de la promoción.</p> <p>4.2.8. Error en las promociones: en caso de error manifiesto en la configuración de una promoción (p. ej., importe del descuento manifiestamente incorrecto), el Vendedor podrá proceder de forma análoga conforme al art. 3.3.</p> <p>4.3. Bonificación de precio individual/por proyecto</p> <p>4.3.1. Si el Vendedor concede al Comprador una bonificación de precio individual (p. ej., por proyecto), sus condiciones (en particular, alcance, periodo de validez, finalidad de uso y, en su caso, condiciones para el mantenimiento del precio) se regirán exclusivamente por lo acordado en la Oferta, en la confirmación de pedido/encargo o en otro acuerdo escrito entre las partes.</p> <p>4.4. Modificaciones de precios fuera de la tienda en línea (B2B)</p> <p>4.4.1. El Vendedor podrá modificar los precios con una efectividad comunicada al Comprador con un mínimo de 15 días naturales de antelación.</p> <p>4.5. OSS / IVA UE</p> <p>4.5.1. Si el Comprador cumple las condiciones del régimen OSS (One Stop Shop), toma conocimiento de que, en las prestaciones B2C transfronterizas, podrá aplicarse el régimen de IVA correspondiente conforme a las normas de la UE.</p> |
|--|---|

5. CONDICIONES DE PAGO

- | | |
|--|---|
| <p>5.1. Métodos de pago</p> <p>5.1.1. El Vendedor podrá ofrecer, en particular:</p> <p>a) transferencia bancaria,</p> <p>b) pago en línea con tarjeta,</p> <p>c) transferencia bancaria en línea (botones de pago),</p> <p>d) contra reembolso (si se ofrece),</p> <p>e) efectivo/tarjeta en recogida presencial (si se ofrece).</p> <p>5.2. Pagos en línea – Comgate</p> <p>5.2.1. El proveedor de la pasarela de pago es Comgate, a.s. (en adelante, «Comgate»). La información sobre la pasarela de pago está disponible en: https://www.comgate.cz/cz/platbni-brana.</p> <p>5.2.2. Pago con tarjeta: Al seleccionar el pago con tarjeta, el Comprador será redirigido a la interfaz segura de la pasarela de pago Comgate, donde</p> | <p>introducirá los datos de la tarjeta y autorizará la transacción; tras la confirmación satisfactoria, el Comprador será redirigido de nuevo a la tienda en línea.</p> <p>5.2.3. Pago mediante botones de pago bancarios (transferencia bancaria en línea): Al seleccionar el banco, el Comprador será redirigido a su banca electrónica/aplicación móvil, donde se mostrarán los datos de pago preconfirmados; el Comprador confirmará el pago y será redirigido de nuevo a la tienda en línea.</p> <p>5.2.4. Comgate también facilita información básica sobre el proceso de pago aquí:</p> <p>a) Platby kartou: https://help.comgate.cz/v1/docs/cs/platby-kartou</p> <p>b) Transferencias bancarias: https://help.comgate.cz/docs/bankovni-prevody</p> |
|--|---|

- 5.2.5. Datos de contacto de Comgate para reclamaciones o consultas sobre pagos: Comgate, a.s., Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové, correo electrónico: platby-podpora@comgate.cz, tel.: +420228224267
- 5.2.6. Aviso: Los datos de contacto de Comgate sirven para resolver consultas y reclamaciones relativas a los pagos; las reclamaciones de Productos y Servicios y demás consultas comerciales serán tramitadas por el Vendedor conforme a las presentes CGC.
- 5.3. Vencimiento, día de pago, comprobante fiscal
- 5.3.1. Salvo que se acuerde lo contrario, el Vendedor podrá exigir el pago antes de la entrega (factura de anticipo/proforma).
- 5.3.2. El día de pago de una transferencia bancaria es el día en que el importe se acredita en la cuenta del Vendedor.
- 5.3.3. Si el precio se abona en efectivo, el justificante de pago emitido por el Vendedor podrá servir como comprobante fiscal.
- 5.4. Imputación de pagos (orden)
- 5.4.1. Salvo que se acuerde lo contrario, los pagos recibidos se imputarán en el siguiente orden: costes, intereses, penalizaciones contractuales, principal.
- 5.5. Mora del Comprador (intereses de demora y penalización contractual)
- 5.5.1. **Consumidor**
- 5.5.2. En caso de mora del Consumidor en el pago, este estará obligado a abonar los intereses de demora legales conforme a la legislación vigente.
- 5.5.3. Empresario
- 5.5.4. En caso de mora del Empresario en el pago, este estará obligado a abonar intereses de demora del 0,05 % del importe adeudado (IVA incluido) por cada día de mora; si el derecho aplicable estableciera imperativamente un tipo inferior, se aplicará dicho tipo inferior. Si la mora del Empresario en el pago se prolonga más de 30 días, este estará obligado a abonar una penalización contractual del 10 % del precio de compra (pagadera a requerimiento). Ello no afecta al derecho a la indemnización por daños.
- 5.6. Suspensión de la prestación
- 5.6.1. En caso de mora del Comprador en el pago, el Vendedor estará facultado para suspender la producción/expedición/entregas posteriores hasta el pago íntegro.
- 5.7. Albarán de entrega confirmado adjunto a la factura
- 5.7.1. El Comprador no tendrá derecho a exigir un albarán de entrega confirmado adjunto a la factura, salvo que se trate de un caso de pérdida de Productos o de discrepancia entre los Productos facturados y los entregados.
- 5.7.2. La emisión del albarán de entrega confirmado fuera de estos supuestos podrá estar sujeta a un cargo.

6. ENTREGA, TRANSPORTE Y TRANSMISIÓN DEL RIESGO

- 6.1. Lugar de cumplimiento y transmisión del riesgo
- 6.1.1. Salvo que se acuerde lo contrario, el lugar de cumplimiento son los almacenes del Vendedor.
- 6.1.2. **Consumidor: la entrega de los Productos se cumple con la puesta a disposición de los Productos al Consumidor en el lugar de entrega; el riesgo de daños se transmite al Consumidor con la recepción de los Productos. Si el Vendedor organiza el transporte, se aplicará la cláusula de entrega DAP (Incoterms 2020).**
- 6.1.3. Empresario: (i) si el transporte lo organiza el Vendedor, la entrega se cumple conforme a la cláusula de entrega DAP (Incoterms 2020); (ii) si el transporte lo organiza el Comprador (incluida la recogida propia o un transportista designado por el Comprador), la entrega se cumple conforme a la cláusula de entrega FCA Paskov (Incoterms 2020) y el riesgo de daños se transmite al Comprador con la entrega de los Productos al transportista/en el lugar de entrega.
- 6.1.4. El Vendedor podrá enviar al Comprador un aviso de transporte y una franja horaria orientativa de entrega; la hora exacta de entrega no está garantizada, salvo que se acuerde expresamente lo contrario.
- 6.1.5. En el caso de Productos y Servicios a Medida o de producción por lotes, el plazo podrá confirmarse únicamente con la confirmación del encargo.
- 6.1.6. Si no se ha pactado con el Consumidor un plazo de entrega concreto, el Vendedor entregará la mercancía sin demora indebida.
- 6.2. Colaboración del Comprador en la entrega (entregas paletizadas / de gran volumen)
- 6.2.1. En las entregas paletizadas o de gran volumen, cuando el Vendedor organice el transporte, el Comprador estará obligado, en la medida en que pueda razonablemente exigirse, en particular a:
- comunicar al Vendedor todas las restricciones y obstáculos de acceso que puedan impedir la entrega segura de la mercancía pedida antes del inicio del transporte,
 - garantizar la descarga y la presencia de una persona autorizada para la recepción y el control, que firmará el albarán de entrega,
 - garantizar la transitabilidad de los accesos para vehículos de hasta 40 t,
 - aceptar que el Vendedor procurará cumplir el plazo solicitado, pero no garantiza la hora exacta,
 - resarcir los daños y costes derivados del incumplimiento de las obligaciones (p. ej., desplazamiento en vacío),
 - en caso de que el Comprador no pueda cumplir estas condiciones, estará obligado a informar al Vendedor antes del inicio del transporte.
- 6.2.2. El Comprador no podrá repercutir al Vendedor cargos por espera, manipulación u otros costes similares originados en el lado del Comprador.
- 6.2.3. **Si se han pactado los gastos de transporte y los costes reales de transporte superan el importe pactado por causas imputables al Comprador (en particular, cambio del lugar de entrega, restricciones de acceso, necesidad de medios técnicos especiales, entregas repetidas o esperas que excedan lo pactado), el Comprador estará obligado a abonar la diferencia. En los demás casos se aplicará lo acordado sobre el precio del transporte en la Oferta/pedido/confirmación del encargo.**
- 6.2.4. Si el modo de transporte originalmente pactado resulta inadecuado o irrealizable (p. ej., por restricciones de acceso), el Vendedor estará facultado para proponer un modo de transporte alternativo; la eventual diferencia en el precio del transporte se facturará conforme a la Lista de Precios.
- 6.3. Descarga, espera, grúa hidráulica
- 6.3.1. Si en la Oferta/pedido/confirmación del encargo se ha pactado la descarga, la espera o la entrega con grúa hidráulica, se aplicarán las condiciones y tarifas de la Lista de Precios o las acordadas entre las partes.
- 6.3.2. El tiempo estándar de descarga es de 1,5 horas, salvo que se acuerde lo contrario. En caso de superarse dicho tiempo, podrá aplicarse un cargo conforme a la Lista de Precios. El tiempo de descarga se confirmará en el albarán de entrega.
- 6.3.3. Si se ha pactado la entrega con grúa hidráulica, podrá aplicarse un cargo conforme a la Lista de Precios, incluso en caso de no utilización de la grúa. La disponibilidad de este servicio puede estar sujeta a limitaciones regionales.
- 6.4. Transporte propio del Comprador
- 6.4.1. La carga solo será posible una vez emitida la confirmación del encargo/confirmación de preparación para la carga.
- 6.4.2. El Vendedor no asumirá los costes derivados de la llegada anticipada del vehículo del Comprador.
- 6.5. Inspección de la entrega, albarán de entrega y daños de transporte
- 6.5.1. El Comprador está obligado a inspeccionar el embalaje y los daños visibles en el momento de la recepción.
- 6.5.2. Los daños visibles derivados del transporte deben consignarse en el albarán de entrega u otro documento que acredite la entrega, y se recomienda documentarlos fotográficamente; en el caso de transporte organizado por el Vendedor, el registro será confirmado por el transportista.
- 6.5.3. La firma del albarán de entrega sin reservas confirma la recepción de los Productos en el alcance y estado manifiestamente comprobable en el momento de la recepción.
- 6.6. Falta de recepción, gastos de almacenaje y resolución por el Vendedor (B2B)
- 6.6.1. Si el Comprador no recepciona los Productos y Servicios, el Vendedor podrá facturar los costes correspondientes (transporte, almacenaje, nueva entrega).
- 6.6.2. Si el Comprador incurre en mora en la recepción, el Vendedor estará facultado para emitir el comprobante fiscal/factura desde el mismo día en que se produzca la mora en la recepción.
- 6.6.3. Si el Comprador no abona el precio en un plazo de 10 días desde el vencimiento o no recoge los Productos y Servicios en un plazo de 30 días desde el requerimiento de recogida, el Vendedor podrá resolver el contrato; ello no afecta a los derechos de indemnización y a las penalizaciones.
- 6.6.4. En el caso de Productos y Servicios a Medida, en caso de falta de recepción podrá aplicarse la penalización contractual conforme al art. 2.5.5; ello no afecta al procedimiento conforme al art. 2.5.6.
- 6.7. Entregas parciales y facturación independiente
- 6.7.1. El Vendedor estará facultado para entregar los Productos (y los Servicios relacionados) de forma parcial cuando así lo requiera la producción, la logística o la disponibilidad, incluso sin acuerdo expreso, siempre que ello no afecte a la finalidad del contrato.
- 6.7.2. Cada entrega parcial podrá facturarse por separado.
- 6.7.3. Si una parte del pedido no está disponible, el Vendedor podrá:
- entregar la parte disponible y suministrar el resto con posterioridad,
 - ofrecer una alternativa conforme al art. 2.1, apartado 3,
 - o cancelar parcialmente el pedido de mutuo acuerdo.
- 6.8. Ámbito territorial de entrega, moneda e idioma
- 6.8.1. La tienda en línea está destinada principalmente a clientes del territorio de la UE.
- 6.8.2. El Vendedor podrá rechazar la entrega fuera de los países admitidos o a destinos donde el transportista objetivamente no pueda realizar la entrega (p. ej., por razones de seguridad u operativas).
- 6.8.3. Salvo que se indique expresamente lo contrario, los precios se expresan en CZK; las conversiones de moneda (si se muestran) son meramente informativas.
- 6.8.4. Las versiones lingüísticas del sitio web son informativas; prevalecerá la versión en checo de las CGC, salvo que para un mercado concreto se disponga expresamente lo contrario.

7. ALMACENAMIENTO, MANIPULACIÓN, PALÉS Y EMBALAJES

- 7.1. Almacenamiento y manipulación
- 7.1.1. Los Productos deben almacenarse en superficies planas, resistentes y con drenaje, y protegerse contra la humedad (p. ej., contra la filtración de agua bajo la lámina protectora) para prevenir la aparición de moho/hongos y el deterioro de la superficie.
- 7.1.2. Durante la manipulación queda prohibido arrojar, volcar sin medios mecánicos y utilizar medios que provoquen impactos, vibraciones o vuelcos.
- 7.2. Gestión de palés
- 7.2.1. Si los Productos se suministran en palés y así se ha pactado o se indica en

- la Lista de Precios, podrá aplicarse un cargo, que podrá quedar excluido de descuentos/bonificaciones.
- 7.2.2. Por los palés devueltos en buen estado, el Vendedor podrá conceder una compensación conforme a la Lista de Precios. El Comprador emitirá factura por los palés devueltos, adjuntando el justificante de recepción (vencimiento estándar de 30 días).

- 7.2.3. El derecho a la compensación podrá estar condicionado a la presentación del justificante de pago de los palés y al cumplimiento de las condiciones de devolución (tipo, estado, plazo, lugar), que se regirán por la Lista de Precios o por el acuerdo entre las partes.

8. DESISTIMIENTO DEL CONTRATO – CONSUMIDOR (14 DÍAS)

- 8.1. El Consumidor podrá desistir del contrato en un plazo de 14 días desde la recepción del Producto; en caso de varias entregas, el plazo se computará desde la recepción de la última entrega.
- 8.2. El desistimiento podrá enviarse, entre otras vías, a la dirección del establecimiento o al correo electrónico del Vendedor; para el desistimiento podrá utilizarse el formulario que figura en el anexo.
- 8.3. El Consumidor asumirá la totalidad de los gastos de devolución del Producto, incluidos los gastos de devolución de mercancía voluminosa.
- 8.4. La devolución del producto solo es posible a la dirección del establecimiento: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, República Checa.
- 8.5. El Vendedor reembolsará todas las cantidades recibidas, incluidos los gastos de envío, en un plazo máximo de 14 días desde el desistimiento. Si el Consumidor eligió un modo de envío distinto del más económico ofrecido, el Vendedor solo reembolsará los gastos de envío en el importe correspondiente al modo de envío más económico ofrecido.
- 8.6. El Vendedor no estará obligado a efectuar el reembolso antes de haber recibido los Productos devueltos o antes de que el Consumidor acredite que los ha enviado, según lo que ocurra primero.
- 8.7. El reembolso se realizará por el mismo medio por el que se recibió el pago, salvo que las partes acuerden otra cosa.
- 8.8. **El Consumidor está obligado a devolver los Productos; el Consumidor solo responderá ante el Vendedor por la disminución de valor del Producto resultante de una manipulación distinta de la necesaria para comprobar su naturaleza y características; en tal caso, el Vendedor estará facultado para compensar el importe correspondiente contra el precio de compra a reembolsar.**
- 8.9. Las excepciones al desistimiento incluyen, en particular, los Productos y Servicios a Medida (personalizados según deseo del Consumidor), los bienes perecederos y los bienes mezclados de forma irreversible.

9. RECLAMACIONES – CONSUMIDOR

- 9.1. El Consumidor podrá ejercer su derecho por defectos en un plazo de 24 meses desde la recepción.
- 9.2. **Para formular una reclamación, el Vendedor podrá exigir la cumplimentación del formulario de reclamación y la aportación de la documentación necesaria (en particular, número de pedido/comprobante, descripción del defecto, documentación fotográfica y datos de contacto) con el fin de poder evaluar debidamente la reclamación.**
- 9.3. La reclamación se resolverá sin demora indebida, en un plazo máximo de 30 días, salvo que las partes acuerden un plazo más largo.
- 9.4. En caso de reclamación controvertida, el Vendedor decidirá sobre su aceptación en un plazo de 10 días laborables desde la formulación de la reclamación.
- 9.5. Las quejas podrán enviarse al correo electrónico info@fortemix.es; el Vendedor confirmará sin demora la recepción de la queja y comunicará posteriormente el resultado de su tramitación.
- 9.6. Contacto y procedimiento de reclamación: info@fortemix.es.
- 9.7. Si el defecto se manifiesta en el plazo de 1 año desde la recepción, se presumirá que la cosa ya era defectuosa en el momento de la recepción, salvo que la naturaleza de la cosa o del defecto lo excluya.
- 9.8. En caso de defecto, el Consumidor tendrá derecho, en particular, a la subsanación del defecto mediante reparación o entrega de una cosa nueva sin defectos, salvo que ello sea imposible o desproporcionado; si el Vendedor no subsana el defecto en un plazo razonable o si ello causara al Consumidor inconvenientes considerables, este podrá exigir una reducción proporcionada del precio o resolver el contrato, siempre en el alcance y las condiciones establecidos por la legislación vigente.
- 9.9. Inspección previa a la instalación y procedimiento en caso de detección de defectos
- 9.10. En el caso de Productos destinados al montaje/instalación (p. ej., pavimentos, sistemas de cubierta y accesorios), el Consumidor comprobará antes de la instalación, en particular, el tipo, la cantidad, el lote/tonalidad y los defectos visibles.
- 9.11. Si el Consumidor detecta un defecto que podría haberse detectado antes de la instalación, estará obligado a interrumpir la instalación y a comunicar el defecto al Vendedor sin demora indebida.
- 9.12. Si el Consumidor continúa con la instalación a pesar de un defecto visible, los derechos derivados del cumplimiento defectuoso podrán quedar limitados en la medida en que el defecto podría haberse detectado antes de la instalación y en la medida en que el daño se haya producido a consecuencia de la instalación posterior.

10. RECLAMACIONES Y GARANTÍA – EMPRESARIO (B2B)

- 10.1. El Empresario está obligado a inspeccionar los Productos sin demora indebida tras la recepción.
- 10.2. Los defectos visibles (calidad, embalaje, daños, Productos y Servicios incorrectos, faltantes) deben reclamarse por escrito en un plazo de 3 días laborables desde la recepción.
- 10.3. En el caso de transporte organizado por el Vendedor, los daños visibles se consignarán en el albarán de entrega u otro documento que acredite la entrega y se documentarán fotográficamente; el registro será confirmado por el transportista.
- 10.4. Si el Comprador no formula la reclamación de los defectos visibles en plazo, la prestación se considerará conforme y el derecho a reclamar dichos defectos se extinguirá.
- 10.5. Los defectos ocultos deben reclamarse inmediatamente tras su detección, por escrito y con el comprobante de compra; los Productos reclamados deben estar accesibles para su inspección e identificados.
- 10.6. **Para formular una reclamación, el Vendedor podrá exigir la cumplimentación del formulario de reclamación y la aportación de la documentación necesaria (en particular, número de pedido/comprobante, descripción del defecto, documentación fotográfica y datos de contacto) con el fin de poder evaluar debidamente la reclamación.**
- 10.7. El Vendedor evaluará, por regla general, la reclamación en un plazo de 30 días desde su recepción.
- 10.8. En caso de reconocimiento del defecto, el Vendedor podrá conceder un descuento proporcional al alcance del defecto o restituir el Producto a su estado original, si fuera posible.
- 10.9. El Empresario no tendrá derecho a resolver el contrato por defectos, salvo que las partes hayan pactado por escrito lo contrario.
- 10.10. Los derechos por defectos deberán ejercerse a más tardar antes de la expiración del plazo indicado en el embalaje/Documentación Técnica; como máximo en 1 año desde la recepción, con un plazo mínimo de ejercicio de 6 meses (salvo que la vida útil sea más larga).
- 10.11. La existencia de un defecto no afecta a la obligación de abonar el precio.

11. INSPECCIÓN PREVIA A LA INSTALACIÓN Y PARALIZACIÓN DE LOS TRABAJOS

- 11.1. El Comprador está obligado a inspeccionar los Productos antes de la instalación/montaje (tipo, cantidad, lote/tonalidad, defectos visibles) y a verificar la compatibilidad con el soporte y el uso previsto.
- 11.2. Si el Comprador detecta un defecto que podría haberse detectado antes de la instalación, estará obligado a interrumpir la instalación/montaje y a formular la reclamación sin demora.
- 11.3. Si el Comprador continúa con la instalación/montaje a pesar de un defecto visible, el Vendedor no estará obligado a sufragar los costes de desmontaje/montaje, paralización, pérdida de producción u otros costes derivados, y los derechos por defectos podrán quedar limitados en la medida en que el daño se haya producido a consecuencia de la instalación posterior.
- 11.4. RMA / número de reclamación y logística de reclamaciones
- 11.4.1. Para la tramitación de la reclamación, el Vendedor podrá exigir la asignación de un RMA (número de reclamación); sin RMA, el Vendedor podrá rechazar la recepción de los Productos devueltos/reclamados.
- 11.4.2. El Comprador está obligado a:
- identificar los Productos reclamados con el número RMA y adjuntar una descripción del defecto,
 - embalar de forma que se prevengan daños adicionales,
 - permitir al Vendedor o a su representante el acceso para la inspección en el lugar de instalación, cuando sea necesario.
- 11.4.3. Salvo que se acuerde lo contrario, el transporte de los Productos reclamados será organizado y sufragado por el Comprador; en caso de aceptación de la reclamación, podrá concederse el reembolso de los gastos razonables conforme a la legislación vigente o al acuerdo entre las partes.

12. DEVOLUCIONES Y CANCELACIONES – EMPRESARIO (B2B)

- 12.1. El Empresario no tiene derecho legal a desistir sin causa.
- 12.2. La devolución de Productos solo será posible con el consentimiento previo por escrito del Vendedor y en las condiciones establecidas.
- 12.3. Si los Productos y Servicios devueltos están dañados, el Comprador deberá retirarlos a su costa en un plazo de 14 días; en caso contrario, el Vendedor podrá destruirlos a cargo del Comprador, salvo que se acuerde lo contrario con el Vendedor.
- 12.4. En el caso de Productos y Servicios a Medida, la devolución podrá estar excluida.
- 12.5. RMA para devoluciones
12.5.1. El Vendedor podrá exigir un número RMA para las devoluciones; sin RMA, el envío podrá ser rechazado.
- 12.5.2. El Vendedor podrá establecer que las devoluciones solo se aceptarán:
a) en el embalaje original y con la documentación completa,
b) sin signos de instalación/uso (salvo que las partes acuerden lo contrario),
c) con indicación del número de factura/albarán de entrega.
- 12.5.3. Si el Comprador envía una devolución sin consentimiento o en contra de las condiciones, el Vendedor podrá exigir su recogida por el Comprador y facturar almacenaje/ manipulación y una penalización contractual conforme a la Lista de Precios; ello no afecta al derecho a la indemnización por daños.

13. RESERVA DE DOMINIO, GARANTÍA Y TRANSFORMACIÓN

- 13.1. El Vendedor se reserva el derecho de propiedad sobre los Productos hasta el pago íntegro de todos los créditos.
- 13.2. El Comprador está obligado a identificar, proteger y conservar por separado los Productos hasta el pago; en caso de intervención de terceros, informará sin demora al Vendedor.
- 13.3. Si el Comprador transforma los Productos en una cosa nueva, la transformación se considerará realizada por cuenta del Vendedor; la cosa resultante quedará gravada (en la medida que permita la ley) con la reserva de dominio a favor del Vendedor.
- 13.4. El Comprador cede al Vendedor sus créditos (incluidos los futuros) frente a terceros derivados de la reventa de los Productos sujetos a reserva de dominio; en caso de mora del Comprador superior a 30 días, este estará obligado a formalizar la cesión a requerimiento y en el alcance solicitado.
- 13.5. El Vendedor estará facultado, en casos justificados, para acceder a las instalaciones donde se encuentren los Productos sujetos a reserva de dominio y retirarlos, en la medida en que la legislación lo permita.

14. ALMACÉN EN CONSIGNACIÓN (SOLO SOBRE LA BASE DE UN ACUERDO POR ESCRITO)

- 14.1. El almacén en consignación es un almacén de Productos en las instalaciones del Comprador, donde los Productos permanecen en propiedad del Vendedor hasta el momento de su retirada.
- 14.2. El Comprador proporcionará al Vendedor un informe mensual de los Productos vendidos (normalmente hasta el día 5 del mes siguiente) y, a petición, información sobre el estado del almacén en cualquier momento (en un plazo de 3 días laborables).
- 14.3. La oferta de celebración del contrato de compraventa se realiza con el almacenamiento; la aceptación se produce con la retirada del almacén. La facturación se realizará con carácter retroactivo por el mes vencido.
- 14.4. Si el Comprador no entrega el informe, el Vendedor estará facultado para facturar unilateralmente, a su discreción, la totalidad o parte de los Productos del almacén en consignación.
- 14.5. El Vendedor podrá exigir la devolución de la totalidad o parte de los Productos sin demora indebida (en un plazo máximo de 10 días) a cargo del Comprador.
- 14.6. El Vendedor tendrá derecho a realizar un inventario físico y a obtener explicación de las diferencias; si la explicación no fuera satisfactoria, podrá proceder como en el caso de falta de entrega del informe.
- 14.7. Si se supera el periodo de conservación o si el almacenamiento supera los 12 meses, el Vendedor podrá facturar el precio de compra de dichos Productos.
- 14.8. Si no se permite al Vendedor el acceso a las instalaciones del almacén o no se entregan los Productos ni se prestan los Servicios, podrá pactarse una penalización contractual de 5 000 CZK por cada día de incumplimiento.

15. CESIÓN, COMPENSACIÓN Y DERECHO DE RETENCIÓN

- 15.1. El Comprador no podrá ceder ni transferir sin el consentimiento previo por escrito del Vendedor sus créditos, derechos, deudas u obligaciones derivados del contrato/CGC.
- 15.2. El Empresario no estará facultado para ejercer el derecho de retención como garantía de sus créditos frente al Vendedor.
- 15.3. El Vendedor estará facultado para compensar unilateralmente sus créditos vencidos con los créditos del Comprador (incluidos los derechos de indemnización por daños o la disminución de valor en caso de devolución del Producto).
- 15.4. El Empresario solo podrá compensar sus créditos previo acuerdo por escrito o si han sido reconocidos por resolución firme.

16. CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

- 16.1. La información no pública facilitada en relación con el contrato (documentación técnica, condiciones de precios, ofertas no públicas, know-how) tiene carácter confidencial.
- 16.2. El Comprador se compromete a no divulgar la información confidencial, a no utilizarla fuera del objeto del contrato y a no permitir el acceso a ella a terceros sin el consentimiento por escrito del Vendedor.
- 16.3. La obligación de confidencialidad subsistirá tras la extinción de la relación contractual.

17. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

- 17.1. El tratamiento de los datos personales se rige por la Política de Protección de Datos Personales publicada en el sitio web.
- 17.2. Los datos podrán comunicarse a los transportistas y a los proveedores de servicios de pago en la medida estrictamente necesaria.
- 17.3. **Grabación de llamadas telefónicas**
17.3.1. El Vendedor estará facultado para grabar las llamadas telefónicas con el Usuario o el Comprador que haya facilitado su número de teléfono en el marco del pedido, del registro o de la solicitud a través de la interfaz web, con la finalidad de verificar el contenido de las negociaciones comerciales (especificación de Productos y Servicios), la protección de derechos y la mejora de la calidad del servicio. Las grabaciones se conservarán durante el tiempo estrictamente necesario para los fines indicados.
- 17.3.2. Con el envío del pedido, la solicitud o el registro y la aceptación de las presentes CGC, el Usuario o el Comprador confirma que ha sido informado previamente y de forma comprensible sobre la grabación de llamadas en relación con las negociaciones comerciales. Las partes contratantes toman conocimiento de que, en atención a esta información previa, el Usuario o el Comprador no será advertido de nuevo mediante aviso acústico en el contacto telefónico posterior, considerando las partes que este procedimiento es suficiente para el cumplimiento del deber de información.

18. PRODUCTOS Y SERVICIOS A MEDIDA, PERSONALIZACIÓN Y PRODUCCIÓN POR LOTES

- 18.1. Qué son los Productos y Servicios a Medida
18.1.1. Se consideran Productos y Servicios a Medida, en particular, el corte/adaptación a medida, las dimensiones atípicas, la individualización (color, estructura, impresión/ personalización de marca), el ensamblaje según requisitos, la fabricación según plano, la producción por lotes para un proyecto concreto o los Servicios prestados en un alcance individualmente pactado.
- 18.2. Aprobación de documentación y muestras
18.2.1. Si el encargo incluye la aprobación de planos, especificaciones, plantillas o muestras, el Comprador será responsable de la exactitud de la documentación y de su aprobación en plazo.
- 18.2.2. Tras la aprobación de la documentación, las modificaciones se considerarán una modificación del pedido conforme al art. 2.5 (incluida la posible alteración del orden de producción, los plazos, los costes y los cargos).
- 18.3. Tolerancias, desviaciones y diferencias entre lotes
18.3.1. El Comprador toma conocimiento de que, en los Productos y Servicios a Medida y en la producción por lotes, pueden producirse desviaciones razonables (tolerancias dimensionales, diferencias de tonalidad entre lotes, variaciones en la estructura de la superficie) que no constituyen un defecto, siempre que se encuentren dentro de los límites de la Documentación Técnica o de las tolerancias habituales.
- 18.3.2. Recomendación: para una misma obra, solicitar Productos del mismo lote de producción, si la capacidad lo permite.
- 18.4. Cancelación del pedido, falta de recepción y exclusión de la devolución

- 18.4.1. Los Productos y Servicios a Medida no pueden devolverse con carácter general; en el caso del consumidor, por regla general queda excluido el desistimiento en el plazo de 14 días cuando se trate de un Producto personalizado según sus deseos.
- 18.4.2. En el caso del Empresario, si cancela el encargo tras la confirmación del mismo o no recepciona los Productos a Medida, el Vendedor estará facultado para aplicar la penalización contractual conforme al art. 2.5.5 (especialmente si el encargo no es comercializable a terceros); ello no afecta al procedimiento conforme al art. 2.5.6. En el caso del Consumidor, los eventuales derechos del Vendedor en caso de cancelación del encargo se evaluarán conforme a la legislación vigente y a los acuerdos pactados.
- 18.4.3. Si el Comprador no recepciona los Productos a Medida en el plazo pactado, el Vendedor podrá facturar almacenaje y costes; tras un requerimiento infructuoso, podrá resolver el contrato.
- 18.5. Entregas parciales y planificación de capacidad
- 18.5.1. Los Productos y Servicios a Medida podrán prestarse/entregarse de forma sucesiva (mediante entregas parciales) cuando así lo requiera la producción o la logística.
- 18.5.2. Los plazos son orientativos, salvo que se pacten expresamente como firmes.

19. RESPONSABILIDAD, PROTECCIÓN DE DERECHOS, FUERZA MAYOR Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

- 19.1. Atención al cliente y quejas
 - 19.1.1. Las quejas y sugerencias podrán enviarse al correo electrónico info@fortemix.es.
 - 19.1.2. El Vendedor confirmará la recepción de la queja y comunicará el procedimiento a seguir en un plazo razonable.
- 19.2. Resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo (RAL)
 - 19.2.1. Para la resolución extrajudicial de controversias en materia de consumo derivadas del contrato de compraventa es competente la Inspección Comercial Checa (ČOI); los datos de contacto están publicados en el sitio web de la ČOI.
- 19.3. Responsabilidad y limitación de la indemnización por daños
 - 19.3.1. El Vendedor responderá por los daños en el alcance establecido por la legislación vigente.
 - 19.3.2. **La información o los procedimientos de trabajo facilitados de forma distinta a la escrita no son vinculantes y el Vendedor no responde de ellos. El Vendedor no responderá por los daños que se hayan ocasionado al Comprador por un manejo inadecuado del Producto, en particular por el incumplimiento de los requisitos indicados en la Documentación Técnica y en el embalaje del producto, ni por la transformación/instalación de un Producto con un defecto que el Comprador podía y debía haber detectado.**
 - 19.3.3. Empresario: salvo que la legislación lo prohíba, el Vendedor no responderá por el lucro cesante, la pérdida de producción, la pérdida de datos, los daños indirectos o consecuenciales, ni por los costes derivados de un montaje/instalación incorrecto, un uso inadecuado, la combinación con materiales incompatibles o el incumplimiento de la Documentación Técnica.
 - 19.3.4. Empresario: la indemnización total por daños (incluidas las penalizaciones contractuales, salvo que se acuerde lo contrario) queda limitada al importe del precio efectivamente abonado por los Productos/Servicios defectuosos con los que el daño guarda relación.
 - 19.3.5. La limitación conforme a este artículo no se aplicará en caso de daños causados intencionadamente o por negligencia grave, ni en los demás supuestos en que la legislación no lo permita.
- 19.4. Uso del sitio web, disponibilidad de la indemnización por daños
 - 19.4.1. El Vendedor podrá restringir temporalmente la disponibilidad del sitio web por motivos de mantenimiento, interrupción de terceros o fuerza mayor; el Comprador toma conocimiento de que pueden producirse restricciones en los pedidos o cambios en la disponibilidad.
- 19.4.2. El Vendedor estará facultado para rechazar o cancelar el pedido (y devolver los pagos recibidos) si tiene sospechas fundadas de uso indebido del sistema, conducta fraudulenta, error manifiesto en el precio o incumplimiento de las presentes CGC.
- 19.4.3. El Vendedor estará facultado para suspender o cancelar la cuenta de usuario, especialmente en caso de incumplimiento reiterado de las CGC, uso indebido de la cuenta o riesgo para la seguridad.
- 19.5. Propiedad intelectual y documentación
 - 19.5.1. La Documentación Técnica, los catálogos, las fotografías, los gráficos, los logotipos, el know-how y demás materiales del Vendedor están protegidos por la legislación vigente.
 - 19.5.2. El Comprador solo estará autorizado a utilizar la Documentación Técnica para los fines de selección, instalación y uso de los Productos y Servicios; sin el consentimiento previo por escrito del Vendedor, no podrá difundirla, modificarla ni utilizarla con fines competitivos.
- 19.6. Fuerza mayor
 - 19.6.1. Las partes no incurrirán en mora durante la vigencia de la causa de fuerza mayor (en particular, catástrofe natural, guerra, pandemia, corte de suministro energético, huelga, restricciones de transporte, decisión de autoridad pública, interrupción significativa de proveedores).
 - 19.6.2. La parte afectada por la fuerza mayor comunicará a la otra parte su acacimiento sin demora indebida y adoptará medidas razonables para mitigar sus efectos.
- 19.7. Derecho aplicable, jurisdicción competente y separabilidad
 - 19.7.1. La relación se rige por el Derecho de la República Checa; en el caso del consumidor, no se verán afectados los derechos imperativos de su lugar de residencia.
 - 19.7.2. Las controversias con empresarios serán resueltas por los tribunales del domicilio social del Vendedor.
 - 19.7.3. La nulidad o ineficacia de una parte de las CGC no afectará a las restantes disposiciones.
 - 19.7.4. Las partes estarán obligadas a minimizar, en la medida de lo posible, los eventuales daños, pérdidas y riesgos.

20. ANEXO A – FORMULARIO MODELO DE DESISTIMIENTO DEL CONTRATO

Destinatario (Vendedor):

Fortemix, s.r.o.
 con domicilio social en Kirilovova 812
 739 21 Paskov
 NIF: 26868211
 Correo electrónico: info@fortemix.es

Comunicación de desistimiento del contrato

Yo/Nosotros (nombre y apellidos / razón social):

Dirección (calle, número, código postal, ciudad, país):

..... Teléfono:

Correo electrónico:

Por la presente comunico/comunicamos que desisto/desistimos del contrato de compraventa relativo al siguiente bien/servicio:

Denominación del bien/servicio:

Número de pedido / comprobante:

Fecha del pedido: Fecha de recepción:

Número de unidades / cantidad:

Modo de devolución del bien (transporte/mensajería/en persona):

Número de cuenta bancaria para el reembolso (IBAN o cuenta CZ):

..... Opcional – motivo del desistimiento (no obligatorio):

.....

Fecha:

Firma (solo si el formulario se envía en formato impreso):

Instrucciones para la devolución del bien:

Envíe o entregue el bien sin demora indebida (a más tardar en un plazo de 14 días desde el desistimiento) a la dirección:

Fortemix, s.r.o.
 Kirilovova 812
 739 21 Paskov, República Checa

Nota: El Consumidor asumirá los gastos de devolución del bien, incluidos, en su caso, los gastos de devolución de mercancía voluminosa, salvo que para el producto concreto se indique lo

contrario.

IT CONDIZIONI GENERALI DI VENDITA (CGV)

1. DISPOSIZIONI GENERALI E TERMINOLOGIA

- 1.1. Venditore
- 1.1.1. Il Venditore è la persona giuridica indicata nell' intestazione dell'e-shop, nel carrello e sul documento fiscale (di seguito il „Venditore“).
- 1.1.2. Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, n. di reg. 26868211, P. IVA CZ26868211, iscritta nel Registro delle Imprese tenuto presso il Tribunale Regionale di Ostrava, sezione C, fascicolo 28754.
- 1.1.3. Contatti del servizio clienti: email info@fortemix.it, **indirizzo per la corrispondenza e l'invio di reclami/resi: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Repubblica Ceca.**
- 1.1.4. Siti web: www.fortemix.cz e versioni localizzate www.fortemix.eu, www.fortemix.de, www.fortemix.sk, www.fortemix.pl, www.fortemix.es, www.fortemix.it.
- 1.2. Acquirente
- 1.2.1. L'„Acquirente“ è la persona che stipula un contratto con il Venditore.
- 1.2.2. Il „Consumatore“ è la persona fisica che stipula un contratto con il Venditore al di fuori della propria attività imprenditoriale.
- 1.2.3. **L'„Utente“ è qualsiasi persona fisica o giuridica che utilizza il sito web del Venditore, indipendentemente dal fatto che abbia stipulato un contratto con il Venditore.**
- 1.3. Termini unificati per tutte le linee di prodotto
- 1.3.1. I „Prodotti“ sono i beni materiali forniti dal Venditore (inclusi elementi di sistema, accessori, utensili, materiali di consumo, imballaggi/pallett ecc.).
- 1.3.2. I „Servizi“ sono le prestazioni immateriali fornite dal Venditore (in particolare trasporto, scarico, montaggio, consulenza, formazione, assistenza, supporto tecnico ecc.).
- 1.3.3. I „Prodotti e Servizi su Commessa“ sono Prodotti e Servizi fabbricati/personalizzati secondo le specifiche dell'Acquirente (ad es. taglio su misura, dimensioni atipiche, modifiche di colore/struttura, stampa/branding, assemblaggio personalizzato).
- 1.3.4. La „Documentazione Tecnica“ comprende schede tecniche, istruzioni di montaggio, schede di sicurezza, dichiarazioni di conformità, verbali di approvazione, istruzioni di stoccaggio e trasporto e ulteriori documenti indicati per i Prodotti e/o i Servizi.
- 1.3.5. Il „Listino Prezzi“ è la specifica aggiornata dei prezzi e delle condizioni di consegna del Venditore (compresi i costi di trasporto, movimentazione, pallett/imballaggi, Servizi supplementari ecc.).
- 1.4. Documentazione e qualità
- 1.4.1. Qualora per un Prodotto sia indicata la Documentazione Tecnica, essa è vincolante quale parte integrante del contratto; per i Servizi possono essere vincolanti le istruzioni e l'ambito indicati nell'Offerta/nell'ordine/nella conferma d'ordine.
- 1.4.2. Il Venditore dichiara che i Prodotti soddisfano i requisiti tecnici indicati nelle rispettive dichiarazioni di conformità; le proprietà tecniche sono garantite almeno per il periodo di conservabilità indicato sull'imballaggio o nella Documentazione Tecnica.
- 1.5. Lingua, forma scritta, condizioni dell'Acquirente
- 1.5.1. Il contratto è stipulato in lingua ceca, salvo diverso accordo scritto tra le parti.
- 1.5.2. Si considera forma scritta anche l'e-mail, l'SMS e altre applicazioni di comunicazione testuale, purché inviati da/a contatti abitualmente utilizzati nel rapporto tra le parti.
- 1.5.3. Le clausole divergenti contenute in un contratto individuale prevalgono.
- 1.5.4. Il Venditore non accetta in linea di principio le condizioni generali dell'Acquirente e ne esclude senza indebito ritardo l'applicazione mediante propria dichiarazione di volontà, qualora entrambe le parti facciano riferimento alle proprie condizioni.
- 1.6. Efficacia e modifiche delle CGV
- 1.6.1. Le CGV sono efficaci dal 1 maggio 2026.
- 1.6.2. Le modifiche delle CGV si applicano ai contratti stipulati dopo la pubblicazione della nuova versione.
- 1.6.3. Qualora esista un contratto quadro, l'Acquirente può rifiutare le modifiche secondo la procedura prevista nel contratto quadro.
- 1.7. Diritti inderogabili del consumatore
- 1.7.1. Qualora l'Acquirente sia un Consumatore, le presenti CGV si applicano nella misura in cui non siano in contrasto con le disposizioni imperative della normativa a tutela del Consumatore; in caso di contrasto prevale la disciplina imperativa.

2. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO AL DI FUORI DELL'E-SHOP (B2B – OFFERTE, ORDINI)

- 2.1. Offerta, accettazione, offerta alternativa
- 2.1.1. Su richiesta dell'Acquirente il Venditore può emettere un'offerta (di seguito l'„Offerta“). La validità dell'Offerta è di norma 30 giorni, salvo diversa indicazione.
- 2.1.2. **Il contratto è concluso con il recapito dell'accettazione dell'Offerta al Venditore (via e-mail o tramite CRM) oppure con il pagamento (anche parziale) dell'acconto concordato. Con il pagamento dell'acconto/del prezzo di acquisto l'Acquirente conferma l'Offerta integralmente e senza riserve. Qualora l'Acquirente comunichi l'accettazione/l'ordine tramite un altro canale testuale (ad es. SMS, WhatsApp), tale comunicazione è considerata un ordine/una richiesta; il contratto si perfeziona solo con la conferma del Venditore (di norma via e-mail o nel CRM) o con il pagamento dell'acconto.**
- 2.1.3. Qualora il Venditore non possa fornire i Prodotti e i Servizi originariamente richiesti (ad es. per indisponibilità), può inviare un'Offerta alternativa; il contratto si perfeziona solo con la conferma scritta dell'Offerta alternativa da parte dell'Acquirente. L'Acquirente può rifiutare l'Offerta alternativa.
- 2.1.4. Le modifiche successive al contratto concluso possono essere effettuate solo di comune accordo in forma scritta.
- 2.2. Natura non vincolante di listini e informazioni
- 2.2.1. **Listini prezzi, cataloghi, informazioni sul sito web, descrizioni, parametri, prezzi e disponibilità hanno carattere informativo e possono variare fino alla conferma dell'ordine/ dell'Offerta da parte del Venditore. Sono vincolanti i dati riportati nella conferma d'ordine/della commessa, nell'Offerta e negli ulteriori documenti del Venditore. Le informazioni o le istruzioni operative fornite in forma diversa da quella scritta non sono vincolanti e il Venditore non ne risponde. Le informazioni verbali/telefoniche sono vincolanti solo se confermate per iscritto.**
- 2.3. Requisiti dell'ordine e verifica dei documenti
- 2.3.1. L'ordine deve contenere i dati richiesti dal Listino Prezzi e/o dall'Offerta (in particolare la specifica dei Prodotti e dei Servizi, le unità, le quantità, il termine, la modalità di trasporto/ erogazione dei Servizi).
- 2.3.2. **Si considera completo l'ordine che contenga almeno: (i) l'identificazione dell'Acquirente (nome/denominazione, per l'Imprenditore anche il numero di registrazione), (ii) l'indirizzo di fatturazione e di consegna, (iii) i dati di contatto (telefono, e-mail), (iv) la specifica esatta dei Prodotti/Servizi (codice/denominazione, quantità, unità), (v) il termine richiesto, (vi) la modalità di trasporto/ritiro prescelta e gli eventuali requisiti per lo scarico, (vii) in caso di agevolazione di prezzo progettuale individuale, l'identificazione del progetto/dell'oggetto.**
- 2.3.3. Per l'applicazione del prezzo/dello sconto riferito all'oggetto possono essere richiesti il numero dell'oggetto e ulteriori dati (progetto, indirizzo, persona di contatto).
- 2.3.4. Il Venditore può restituire gli ordini incompleti per l'integrazione; i termini decorrono solo dal completamento e dalla conferma da parte del Venditore.
- 2.3.5. L'Acquirente è tenuto a verificare i documenti relativi all'ordine (conferma d'ordine/della commessa, avviso di spedizione ecc.) e a formulare eventuali osservazioni per iscritto **entro il giorno lavorativo successivo**; in caso contrario i documenti si considerano vincolanti.
- 2.3.6. Il Venditore non è tenuto ad evadere ordini che eccedano le capacità produttive o di trasporto e può annullare la prenotazione dell'ordine o di parte di esso.
- 2.4. Anticipo minimo degli ordini (produzione a lotti)
- 2.4.1. Per i Prodotti fabbricati in lotti programmati il Venditore può richiedere l'inoltro dell'ordine con un anticipo (ad es. 5 giorni lavorativi per articoli selezionati / 30 giorni per gli altri). Le regole specifiche (compreso l'anticipo minimo) sono indicate nell'Offerta, nella conferma d'ordine/della commessa o nella Documentazione Tecnica.
- 2.5. Modifiche/annullamento dell'ordine e mancato ritiro (B2B)
- 2.5.1. Le modifiche degli ordini sono possibili solo per iscritto e con l'indicazione dell'identificativo dell'ordine.
- 2.5.2. L'ordine modificato viene di norma trattato come un nuovo ordine e inserito in coda alla lista di attesa.
- 2.5.3. La modifica dopo l'emissione della conferma della commessa può essere soggetta a un addebito pari ai costi effettivamente sostenuti. La modifica o l'annullamento della consegna dopo l'invio dell'avviso di spedizione può essere soggetto a un addebito per ciascuna consegna annullata; il Venditore può altresì richiedere il risarcimento dei costi sostenuti (ad es. viaggio a vuoto del vettore).
- 2.5.4. Qualora l'Acquirente non ritiri i Prodotti e i Servizi entro 7 giorni dal termine concordato (in particolare in caso di trasporto a cura dell'Acquirente), il Venditore può annullare l'ordine.
- 2.5.5. Per l'Imprenditore, in caso di annullamento dell'ordine o di mancato ritiro, il Venditore può addebitare una penale contrattuale fino al 100 % del prezzo di acquisto dei Prodotti e Servizi su Commessa. L'importo specifico della penale contrattuale è determinato tenendo conto della natura della commessa e del prezzo concordato, sempre in misura proporzionata alle circostanze del caso.
- 2.5.6. Qualora le circostanze lo giustificano, il Venditore può, in luogo della penale contrattuale di cui all'art. 2.5.5, richiedere il risarcimento dei costi effettivamente sostenuti e del danno; se la penale contrattuale è già stata corrisposta, essa viene imputata al risarcimento del danno nella misura consentita dalla normativa applicabile.
- 2.5.7. **Il Venditore non garantisce la consegna in una data e in un orario esatti né la consegna di più veicoli nello stesso giorno, salvo diverso accordo espresso.**

3. CONCLUSIONE DEL CONTRATTO TRAMITE E-SHOP (B2C E B2B)

- 3.1. Presentazione dei Prodotti e dei Servizi
- 3.1.1. La presentazione dei Prodotti e dei Servizi sul sito web ha carattere informativo e non costituisce proposta di conclusione del contratto.
- 3.1.2. Le fotografie possono essere illustrative; fanno fede la descrizione e i parametri indicati per il prodotto.
- 3.2. Ordine e conclusione del contratto
- 3.2.1. Con l'invio dell'ordine l'Acquirente propone la conclusione del contratto.
- 3.2.2. La conferma automatica di ricezione dell'ordine non costituisce accettazione della proposta.
- 3.2.3. Il contratto è concluso con il recapito dell'accettazione espressa dell'ordine (ad es. conferma, richiesta di pagamento, conferma di spedizione, emissione del documento fiscale).
- 3.3. Errore palese
- 3.3.1. In caso di errore palese nel prezzo/nella quantità/nella descrizione, il Venditore non è tenuto a concludere il contratto.
- 3.3.2. Qualora il contratto sia già stato concluso e l'errore sia evidente, il Venditore può proporre la rettifica o recedere dal contratto.
- 3.4. Account utente
- 3.4.1. Con la registrazione l'Acquirente può ottenere un account.
- 3.4.2. L'Acquirente protegge le credenziali di accesso e comunica senza indugio qualsiasi uso illecito.
- 3.5. Valutazioni, recensioni e contenuti degli utenti (U)
- 3.5.1. Qualora il sito web consenta di pubblicare valutazioni, recensioni, fotografie, commenti o altri contributi, l'Acquirente è responsabile della loro veridicità, liceità e del rispetto dei diritti di terzi.
- 3.5.2. È vietato pubblicare in particolare contenuti: (i) offensivi, denigratori, discriminatori, minacciosi, (ii) lesivi del diritto d'autore o dei diritti della personalità, (iii) contenenti dati personali di terzi senza autorizzazione, (iv) pubblicitari/spam, (v) contenenti istruzioni pericolose o offerte illegali.
- 3.5.3. Il Venditore ha il diritto di moderare, nascondere o rimuovere i contributi, in particolare qualora violino le presenti CGV, la normativa vigente o i legittimi interessi del Venditore.
- 3.5.4. Con la pubblicazione di un contributo o il suo invio al Venditore, l'Acquirente concede al Venditore una licenza non esclusiva, gratuita e senza limitazioni territoriali per il suo utilizzo in relazione alla presentazione e alla vendita dei Prodotti e dei Servizi (in particolare la visualizzazione sul sito web, nel catalogo o sui social network), per l'intera durata della relativa tutela dei diritti.
- 3.5.5. Il Venditore si impegna a non utilizzare i contributi in modo tale da ledere indebitamente i diritti della personalità dell'Acquirente; ciò non esclude le consuete modifiche per ragioni di formato tecnico (ad es. abbreviazione, modifica della risoluzione), purché non venga alterato il significato del contenuto.
- 3.5.6. Il Venditore può contrassegnare le recensioni come „verificate” (ad es. provenienti dall'account dal quale è stato effettuato l'ordine) e può accettare anche recensioni da utenti professionali/installatori.
- 3.5.7. Punto di contatto per la segnalazione di contenuti illeciti: info@fortemix.it.
- 3.6. Sicurezza, prevenzione degli abusi e limiti degli ordini (Benchmark)
- 3.6.1. Il Venditore ha il diritto di adottare misure ragionevoli a tutela degli Acquirenti e dei propri sistemi (in particolare verifica dell'identità, verifica del contatto, verifica del potere di rappresentanza dell'Imprenditore, verifica del pagamento o dell'indirizzo di consegna).
- 3.6.2. Il Venditore può rifiutare, sospendere o annullare l'ordine (e restituire i pagamenti ricevuti), in particolare qualora:
- 3.6.3. sussista un fondato sospetto di condotta fraudolenta, uso illecito di strumenti di pagamento, elusione dei limiti o abuso di promozioni, i dati nell'ordine siano manifestamente falsi, incompleti o non corrispondenti (ad es. indirizzo non valido, contatto non funzionante), si sia verificato un comportamento anomalo dell'account o un incidente tecnico di sicurezza.
- 3.6.4. Il Venditore può introdurre limiti quantitativi o di valore per ordine/Prodotto (ad es. in caso di promozioni o disponibilità limitata).
- 3.6.5. L'Acquirente prende atto che il sistema può bloccare temporaneamente tentativi di pagamento ripetuti o la creazione ripetuta di account; ciò non pregiudica i diritti del Consumatore ai sensi della normativa vigente.

4. PREZZO, IVA, SCONTI E REGIMI FISCALI

- 4.1. Prezzo
- 4.1.1. Salvo diversa indicazione, i prezzi sono:
- 4.1.2. per i consumatori IVA inclusa,
- 4.1.3. per gli imprenditori IVA esclusa.
- 4.1.4. Il prezzo di acquisto di norma non comprende il trasporto, i pallet/imballaggi e i servizi supplementari, salvo diverso accordo.
- 4.2. Sconti, promozioni e vantaggi (I + Benchmark)
- 4.2.1. Bonus, abbuoni, sconti e altri vantaggi sono validi solo in caso di pagamento regolare e puntuale di tutte le obbligazioni dell'Acquirente.
- 4.2.2. Qualora l'Acquirente non paghi il prezzo scontato regolarmente e puntualmente e il ritardo superi 60 giorni, lo sconto può decadere e il Venditore ha il diritto di richiedere il pagamento del prezzo pieno senza sconto.
- 4.2.3. Salvo espressa indicazione contraria, gli sconti non si applicano ai costi di trasporto, pallet/imballaggi e Servizi selezionati.
- 4.2.4. Codici sconto / buoni / crediti: qualora il Venditore ne consenta l'utilizzo, si applicano sempre le condizioni indicate per la specifica promozione (validità, valore minimo dell'ordine, cumulabilità, gamma di Prodotti). Salvo diversa indicazione, è possibile utilizzare un solo codice/buono per ordine.
- 4.2.5. In caso di recesso parziale, reso o annullamento parziale dell'ordine, lo sconto viene ricalcolato in modo da corrispondere ai Prodotti e ai Servizi effettivamente tratti; qualora senza la parte restituita non siano soddisfatte le condizioni dello sconto (ad es. valore minimo), il Venditore ha il diritto di addebitare la differenza.
- 4.2.6. Spedizione gratuita / omaggio con l'ordine / bundle: qualora la concessione del vantaggio sia subordinata al soddisfacimento delle condizioni della promozione (ad es. valore minimo dell'ordine, Prodotti specifici, numero di pezzi), in caso di successiva restituzione di parte dell'ordine e mancato soddisfacimento delle condizioni della promozione il Venditore ha il diritto di (i) addebitare il costo della spedizione, (ii) detrarre il valore dell'omaggio, eventualmente (iii) richiedere la restituzione dell'omaggio.
- 4.2.7. Limitazione degli abusi delle promozioni: Il Venditore può limitare l'utilizzo ripetuto delle promozioni, rifiutarne l'applicazione in caso di fondato sospetto di abuso o di violazione delle regole della promozione.
- 4.2.8. Errore nelle promozioni: in caso di errore palese nell'impostazione della promozione (ad es. importo dello sconto manifestamente errato) il Venditore può procedere in modo analogo ai sensi dell'art. 3.3.
- 4.3. Agevolazione di prezzo progettuale/individuale
- 4.3.1. **Qualora il Venditore conceda all'Acquirente un'agevolazione di prezzo individuale (ad es. progettuale), le relative condizioni (in particolare ambito, periodo di validità, finalità d'uso ed eventuali condizioni per il mantenimento del prezzo) sono disciplinate esclusivamente dall'accordo indicato nell'Offerta, nella conferma d'ordine/della commessa o in altro accordo scritto tra le parti.**
- 4.4. Modifiche dei prezzi al di fuori dell'e-shop (B2B)
- 4.4.1. Il Venditore può modificare i prezzi con efficacia comunicata all'Acquirente con un preavviso di almeno 15 giorni di calendario.
- 4.5. OSS / IVA UE
- 4.5.1. Qualora l'Acquirente soddisfi le condizioni per il regime OSS (One Stop Shop), prende atto che per le prestazioni B2C transfrontaliere può essere applicato il relativo regime IVA secondo le norme UE.

5. CONDIZIONI DI PAGAMENTO

- 5.1. Modalità di pagamento
- 5.1.1. Il Venditore può consentire in particolare:
- a) bonifico bancario,
- b) pagamento online con carta,
- c) bonifico bancario online (pulsanti di pagamento),
- d) contrassegno (se disponibile),
- e) contanti/carta al ritiro in sede (se disponibile).
- 5.2. Pagamenti online – Comgate
- 5.2.1. Il fornitore del gateway di pagamento è Comgate, a.s. (di seguito „Comgate”). Le informazioni sul gateway di pagamento sono disponibili all'indirizzo: <https://www.comgate.cz/cz/platebni-brana>.
- 5.2.2. Pagamento con carta: Dopo aver selezionato il pagamento con carta, l'Acquirente viene reindirizzato all'interfaccia protetta del gateway di pagamento Comgate, dove inserisce i dati della carta e autorizza la transazione; dopo la conferma positiva l'Acquirente viene reindirizzato all'e-shop.
- 5.2.3. Pagamento tramite pulsanti bancari (bonifico bancario online): Dopo aver selezionato la banca, l'Acquirente viene reindirizzato al proprio internet banking / alla propria applicazione mobile, dove vengono visualizzati i dati di pagamento precompilati; l'Acquirente conferma il pagamento e viene reindirizzato all'e-shop.
- 5.2.4. Informazioni di base sullo svolgimento del pagamento sono fornite da Comgate anche qui:
- a) Pagamenti con carta: <https://help.comgate.cz/v1/docs/cs/platby-kartou>
- b) Bonifici bancari: <https://help.comgate.cz/docs/bankovni-prevody>
- 5.2.5. Dati di contatto di Comgate per reclami o domande relative ai pagamenti: Comgate, a.s., Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové, e-mail: platby-podpora@comgate.cz, Tel.: +420 228 224 267
- 5.2.6. Avvertenza: I contatti di Comgate sono destinati alla gestione di domande e reclami relativi ai pagamenti; i reclami concernenti i Prodotti e i Servizi e le altre richieste commerciali sono gestiti dal Venditore ai sensi delle presenti CGV.
- 5.3. Scadenza, giorno del pagamento, documento fiscale
- 5.3.1. Salvo diverso accordo, il Venditore può richiedere il pagamento prima della consegna (fattura di acconto/proforma).
- 5.3.2. Il giorno del pagamento per i pagamenti non in contanti è il giorno dell'accredito dell'importo sul conto del Venditore.
- 5.3.3. Qualora il prezzo sia pagato in contanti, la ricevuta di pagamento rilasciata dal Venditore può fungere da documento fiscale.
- 5.4. Imputazione dei pagamenti (ordine)
- 5.4.1. Salvo diverso accordo, i pagamenti ricevuti vengono imputati nel seguente ordine: spese, interessi, penali contrattuali, capitale.
- 5.5. Ritardo dell'Acquirente (interessi di mora e penale contrattuale)
- 5.5.1. **Consumatore**
- 5.5.2. In caso di ritardo del Consumatore nel pagamento, il Consumatore è

- 5.5.3. tenuto a corrispondere gli interessi di mora previsti dalla legge.
 5.5.4. Imprenditore
 5.5.4. In caso di ritardo dell'Imprenditore nel pagamento, l'Imprenditore è tenuto a corrispondere interessi di mora pari allo 0,05 % dell'importo dovuto (IVA inclusa) per ogni giorno di ritardo; qualora la legge applicabile preveda imperativamente un tasso inferiore, si applica tale tasso inferiore. Qualora il ritardo dell'Imprenditore nel pagamento superi 30 giorni, l'Imprenditore è tenuto a corrispondere una penale contrattuale pari al 10 % del prezzo di acquisto (esigibile su richiesta). Resta impregiudicato il diritto al risarcimento del danno.
- 5.6. Sospensione delle prestazioni
- 5.6.1. In caso di ritardo dell'Acquirente nel pagamento, il Venditore ha il diritto di sospendere la produzione/la spedizione/le ulteriori consegne fino al pagamento integrale.
- 5.7. Bolla di consegna confermata allegata alla fattura
 5.7.1. L'Acquirente non ha il diritto di richiedere una bolla di consegna confermata allegata alla fattura, salvo in caso di smarrimento dei Prodotti o di discrepanza tra i Prodotti fatturati e quelli consegnati.
 5.7.2. Per il rilascio della bolla di consegna confermata al di fuori di tali casi può essere addebitato un costo.

6. CONSEGNA, TRASPORTO, PASSAGGIO DEL RISCHIO

- 6.1. Luogo di adempimento, passaggio del rischio
 6.1.1. Salvo diverso accordo, il luogo di adempimento è il magazzino del Venditore.
 6.1.2. **Consumatore: la consegna dei Prodotti si considera effettuata con la consegna dei Prodotti al Consumatore nel luogo di consegna; il rischio di danno passa al Consumatore al momento della ricezione dei Prodotti. Qualora il Venditore organizzi il trasporto, si applica la resa DAP (Incoterms 2020).**
 6.1.3. Imprenditore: (i) qualora il trasporto sia organizzato dal Venditore, la consegna si considera effettuata secondo la resa DAP (Incoterms 2020); (ii) qualora il trasporto sia organizzato dall'Acquirente (compreso il ritiro in proprio o tramite vettore designato dall'Acquirente), la consegna si considera effettuata secondo la resa FCA Paskov (Incoterms 2020) e il rischio di danno passa all'Acquirente al momento della consegna dei Prodotti al vettore/nel luogo di consegna.
 6.1.4. Il Venditore può inviare all'Acquirente un avviso di spedizione e una finestra temporale indicativa di consegna; l'orario esatto di consegna non è garantito, salvo diverso accordo espresso.
 6.1.5. Per i Prodotti e Servizi su Commessa o per la produzione a lotti, il termine può essere confermato solo con la conferma della commessa.
 6.1.6. Qualora non sia stato concordato con il Consumatore un termine di consegna specifico, il Venditore consegnerà la merce senza indebito ritardo.
- 6.2. Cooperazione dell'Acquirente alla consegna (consegne su pallet / di merce voluminosa)
 6.2.1. Per le consegne su pallet/di merce voluminosa, nei casi in cui il Venditore organizzi il trasporto, l'Acquirente è tenuto, nella misura ragionevolmente esigibile, in particolare a:
 a) comunicare al Venditore tutte le limitazioni e gli ostacoli al trasporto che possano impedire la consegna sicura della merce ordinata prima dell'inizio del trasporto,
 b) garantire lo scarico e la presenza di una persona autorizzata al ritiro e alla verifica, che confermi la bolla di consegna,
 c) garantire la percorribilità delle vie di accesso per veicoli fino a 40 t,
 d) accettare che il Venditore si adoperi per rispettare il termine richiesto, ma non garantisce l'orario esatto,
 e) risarcire i danni e i costi derivanti dall'inadempimento degli obblighi (ad es. viaggio a vuoto),
 f) qualora l'Acquirente non sia in grado di soddisfare tali condizioni, è tenuto a informarne il Venditore prima dell'inizio del trasporto.
 6.2.2. L'Acquirente non può far valere nei confronti del Venditore addebiti per attesa, movimentazione o costi analoghi sorti a carico dell'Acquirente.
 6.2.3. **Qualora siano stati concordati costi di trasporto e i costi effettivi di spedizione superino l'importo concordato per cause imputabili all'Acquirente (in particolare modifica del luogo di consegna, limitazioni di accesso, necessità di attrezzature speciali, consegna ripetuta, attesa oltre quanto concordato), l'Acquirente è tenuto a corrispondere la differenza. Negli altri casi si applica l'accordo sul prezzo del trasporto contenuto nell'Offerta/nell'ordine/nella conferma della commessa.**
 6.2.4. Qualora la modalità di trasporto originariamente concordata risulti inadeguata o inattuabile (ad es. per limitazioni di accesso), il Venditore ha il diritto di proporre una modalità di trasporto alternativa; l'eventuale differenza di prezzo del trasporto sarà addebitata secondo il Listino Prezzi.
- 6.3. Scarico, attesa, gru idraulica
 6.3.1. Qualora nell'Offerta/nell'ordine/nella conferma della commessa siano stati concordati lo scarico, l'attesa o la consegna con gru idraulica, si applicano le condizioni e i costi previsti dal Listino Prezzi o dall'accordo reciproco tra le parti.
 6.3.2. Il tempo standard di scarico è di 1,5 ore, salvo diverso accordo. In caso di superamento può essere addebitato un costo secondo il Listino Prezzi. Il tempo di scarico viene confermato sulla bolla di consegna.
 6.3.3. Qualora sia stata concordata la consegna con gru idraulica, può essere addebitato un costo secondo il Listino Prezzi, anche in caso di mancato utilizzo della gru. La disponibilità del servizio può essere soggetta a limitazioni territoriali.
- 6.4. Trasporto a cura dell'Acquirente
 6.4.1. Il carico è possibile solo dopo l'emissione della conferma della commessa / della conferma di disponibilità.
 6.4.2. Il Venditore non sostiene i costi derivanti dall'arrivo anticipato del veicolo dell'Acquirente.
- 6.5. Controllo della spedizione, bolla di consegna, danni da trasporto
 6.5.1. L'Acquirente è tenuto a controllare l'imballaggio e gli eventuali danni evidenti al momento del ritiro.
 6.5.2. I danni da trasporto evidenti devono essere annotati sulla bolla di consegna o su altro documento attestante la consegna e si raccomandanda di documentarli con fotografie; in caso di trasporto organizzato dal Venditore l'annotazione viene confermata dal vettore.
 6.5.3. La firma della bolla di consegna senza riserve conferma il ritiro dei Prodotti nella misura e nello stato evidentemente accertabili al momento del ritiro.
- 6.6. Mancato ritiro, spese di magazzinaggio, recesso del Venditore (B2B)
 6.6.1. Qualora l'Acquirente non ritiri i Prodotti e i Servizi, il Venditore può addebitare i costi (trasporto, magazzinaggio, consegna ripetuta).
 6.6.2. Qualora l'Acquirente sia in ritardo con il ritiro, il Venditore ha il diritto di emettere il documento fiscale/la fattura già nel giorno del ritardo nel ritiro.
 6.6.3. Qualora l'Acquirente non paghi il prezzo entro 10 giorni dalla scadenza o non ritiri i Prodotti e i Servizi entro 30 giorni dalla richiesta di ritiro, il Venditore può recedere dal contratto; restano impregiudicati i diritti al risarcimento del danno e alle penali.
 6.6.4. Per i Prodotti e Servizi su Commessa, in caso di mancato ritiro può essere applicata la penale contrattuale di cui all'art. 2.5.5; resta impregiudicata la procedura di cui all'art. 2.5.6.
- 6.7. Consegne parziali e fatturazione separata
 6.7.1. Il Venditore ha il diritto di consegnare i Prodotti (e i relativi Servizi) in più parti, qualora ciò sia richiesto dalla produzione, dalla logistica o dalla disponibilità, anche senza accordo espresso, purché ciò non pregiudichi la finalità del contratto.
 6.7.2. Ogni consegna parziale può essere fatturata separatamente.
 6.7.3. Qualora parte dell'ordine non sia disponibile, il Venditore può:
 a) consegnare la parte disponibile e consegnare il resto successivamente,
 b) offrire un'alternativa ai sensi dell'art. 2.1, comma 3,
 c) oppure, previo accordo, annullare parzialmente l'ordine.
- 6.8. Ambito territoriale di consegna, valuta e lingua
 6.8.1. L'e-shop è destinato principalmente ai clienti nel territorio dell'UE.
 6.8.2. Il Venditore può rifiutare la consegna al di fuori dei paesi sopportati o in luoghi in cui il vettore non può oggettivamente consegnare (ad es. per motivi di sicurezza o operativi).
 6.8.3. Salvo espressa indicazione contraria, i prezzi sono indicati in CZK; le conversioni valutarie (se visualizzate) sono puramente indicative.
 6.8.4. Le versioni linguistiche del sito web hanno carattere informativo; fa fede il testo ceco delle CGV, salvo espressa disposizione contraria per uno specifico mercato.

7. STOCCAGGIO, MOVIMENTAZIONE, PALLET E IMBALLAGGI

- 7.1. Stoccaggio e movimentazione
 7.1.1. I Prodotti devono essere stoccati su superfici piane, portanti e drenate e protetti dall'umidità (ad es. da infiltrazioni sotto il telo di copertura) in modo da prevenire la formazione di muffe/funghi e il danneggiamento della superficie.
 7.1.2. Durante la movimentazione è vietato far cadere, ribaltare senza mezzi meccanici e utilizzare attrezzature che causino urti, vibrazioni o ribaltamenti.
- 7.2. Gestione dei pallet
 7.2.1. Qualora i Prodotti vengano consegnati su pallet e ciò sia concordato o indicato nel Listino Prezzi, può essere addebitato un costo, il quale può essere escluso da sconti/bonus.
 7.2.2. Per i pallet restituiti in buono stato il Venditore può corrispondere un compenso secondo il Listino Prezzi. L'Acquirente emette fattura per i pallet restituiti allegando la conferma di presa in carico (scadenza standard 30 giorni).
 7.2.3. Il diritto al compenso può essere subordinato alla presentazione della prova di pagamento dei pallet e al soddisfacimento delle condizioni di restituzione (tipo, stato, termine, luogo), disciplinate dal Listino Prezzi o dall'accordo tra le parti.

8. RECESSO DAL CONTRATTO – CONSUMATORE (14 GIORNI)

- 8.1. Il Consumatore può recedere entro 14 giorni dal ricevimento del Prodotto; in caso di consegne multiple il termine decorre dal ricevimento dell'ultima consegna.
 8.2. Il recesso può essere inviato, tra l'altro, all'indirizzo della sede operativa o all'e-mail del Venditore; per il recesso può essere utilizzato il modulo in allegato.

- 8.3. Il Consumatore sostiene l'intero costo della restituzione del Prodotto, compresi i costi di restituzione della merce voluminosa.
- 8.4. La restituzione del prodotto è possibile esclusivamente all'indirizzo della sede operativa: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Repubblica Ceca.
- 8.5. Il Venditore rimborserà tutti gli importi ricevuti, compresi i costi di consegna, entro 14 giorni dal recesso. Qualora il Consumatore abbia scelto una modalità di consegna diversa da quella più economica offerta, il Venditore rimborserà i costi di consegna solo nella misura corrispondente alla modalità di consegna più economica offerta.
- 8.6. Il Venditore non è tenuto a rimborsare gli importi prima di aver ricevuto i Prodotti restituiti o prima che il Consumatore dimostri di averli spediti, a seconda di quale evento si verifichi per primo.
- 8.7. Gli importi saranno rimborsati con la medesima modalità con cui sono stati ricevuti, salvo diverso accordo tra le parti.
- 8.8. **Il Consumatore è tenuto a restituire i Prodotti; il Consumatore risponde nei confronti del Venditore solo della diminuzione di valore del Prodotto risultante da una manipolazione diversa da quella necessaria per stabilirne la natura e le caratteristiche; in tal caso il Venditore ha il diritto di detrarre l'importo corrispondente dal prezzo di acquisto da rimborsare.**
- 8.9. Le eccezioni al recesso comprendono in particolare i Prodotti e Servizi su Commessa (personalizzati su richiesta), i beni rapidamente deperibili e i beni mescolati in modo irreversibile.

9. RECLAMI – CONSUMATORE

- 9.1. Il Consumatore può far valere i diritti derivanti da difetti entro 24 mesi dal ricevimento.
- 9.2. **Per la presentazione del reclamo il Venditore può richiedere la compilazione del modulo di reclamo e la presentazione della documentazione necessaria (in particolare numero d'ordine/del documento, descrizione del difetto, documentazione fotografica e dati di contatto) al fine di consentire una corretta valutazione del reclamo.**
- 9.3. Il reclamo viene evaso senza indebito ritardo, al più tardi entro 30 giorni, salvo che le parti concordino un termine più lungo.
- 9.4. In caso di reclamo controverso il Venditore decide sull'accettazione entro 10 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo.
- 9.5. I reclami possono essere inviati all'e-mail info@fortemix.it; il Venditore confermerà senza indugio la ricezione del reclamo e successivamente comunicherà l'esito.
- 9.6. Contatti e procedura di reclamo: info@fortemix.it.
- 9.7. Qualora il difetto si manifesti entro 1 anno dal ricevimento, si presume che il bene fosse difettoso già al momento del ricevimento, salvo che la natura del bene o del difetto lo escluda.
- 9.8. In caso di difetto il Consumatore ha diritto in particolare all'eliminazione del difetto mediante riparazione o alla consegna di un bene nuovo privo di difetti, qualora ciò non sia impossibile o sproporzionato; qualora il Venditore non elimini il difetto entro un termine ragionevole o ciò causi notevoli disagi al Consumatore, quest'ultimo può richiedere una riduzione proporzionale del prezzo o recedere dal contratto, sempre nella misura e alle condizioni previste dalla normativa vigente.
- 9.9. Controllo prima dell'installazione e procedura in caso di riscontro di difetti
- 9.10. Per i Prodotti destinati al montaggio/all'installazione (ad es. pavimentazioni, sistemi per coperture e accessori) il Consumatore verifica prima dell'installazione in particolare il tipo, la quantità, il lotto/la tonalità e i difetti evidenti.
- 9.11. Qualora il Consumatore riscontri un difetto che avrebbe potuto essere rilevato prima dell'installazione, è tenuto a interrompere l'installazione e a comunicare il difetto al Venditore senza indebito ritardo.
- 9.12. Qualora il Consumatore prosegua l'installazione nonostante un difetto evidente, i diritti derivanti dalla prestazione difettosa possono essere limitati nella misura in cui il difetto avrebbe potuto essere rilevato prima dell'installazione e nella misura in cui il danno è derivato dall'installazione successiva.

10. RECLAMI E GARANZIA – IMPRENDITORE (B2B)

- 10.1. L'Imprenditore è tenuto a eseguire l'ispezione dei Prodotti senza indebito ritardo dopo il ricevimento.
- 10.2. I difetti evidenti (qualità, imballaggio, danni, Prodotti e Servizi errati, ammanchi) devono essere contestati per iscritto entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento.
- 10.3. In caso di trasporto organizzato dal Venditore, il danno evidente viene annotato sulla bolla di consegna o su altro documento attestante la consegna e documentato con fotografie; l'annotazione viene confermata dal vettore.
- 10.4. Qualora l'Acquirente non contesti tempestivamente i difetti evidenti, la prestazione si considera priva di difetti e il diritto di contestazione di tali difetti decade.
- 10.5. I difetti occulti devono essere contestati immediatamente dopo il loro riscontro, per iscritto, con la prova d'acquisto; i Prodotti oggetto di contestazione devono essere accessibili per l'ispezione e contrassegnati.
- 10.6. **Per la presentazione del reclamo il Venditore può richiedere la compilazione del modulo di reclamo e la presentazione della documentazione necessaria (in particolare numero d'ordine/del documento, descrizione del difetto, documentazione fotografica e dati di contatto) al fine di consentire una corretta valutazione del reclamo.**
- 10.7. Il Venditore esamina il reclamo di norma entro 30 giorni dal ricevimento.
- 10.8. In caso di riconoscimento del difetto il Venditore può concedere una riduzione in prezzo corrispondente all'entità del difetto o ripristinare il Prodotto allo stato originale, ove possibile.
- 10.9. L'Imprenditore non ha il diritto di recedere dal contratto per difetti, salvo diverso accordo scritto tra le parti.
- 10.10. I diritti derivanti da difetti devono essere fatti valere al più tardi entro il termine indicato sull'imballaggio/nella Documentazione Tecnica; al massimo entro 1 anno dal ricevimento, con un periodo minimo per l'esercizio di 6 mesi (salvo un periodo di conservabilità più lungo).
- 10.11. La presenza di un difetto non incide sull'obbligo di pagamento del prezzo.

11. CONTROLLO PRIMA DELL'INSTALLAZIONE E SOSPENSIONE DEI LAVORI

- 11.1. L'Acquirente è tenuto, prima dell'installazione/del montaggio, a controllare i Prodotti (tipo, quantità, lotto/tonalità, difetti evidenti) e a verificare la compatibilità con il supporto e l'uso previsto.
- 11.2. Qualora l'Acquirente riscontri un difetto che avrebbe potuto essere rilevato prima dell'installazione, è tenuto a interrompere l'installazione/il montaggio e a presentare reclamo senza indugio.
- 11.3. Qualora l'Acquirente prosegua l'installazione/il montaggio nonostante un difetto evidente, il Venditore non è tenuto a sostenere i costi di smontaggio/montaggio, i tempi di fermo, la perdita di produzione o altri costi consequenziali, e i diritti derivanti da difetti possono essere limitati nella misura in cui il danno è derivato dall'installazione successiva.
- 11.4. RMA / numero di reclamo e logistica del reclamo
- 11.4.1. Per l'evasione del reclamo il Venditore può richiedere l'assegnazione di un numero RMA (numero di reclamo); senza RMA il Venditore può rifiutare l'accettazione dei Prodotti restituiti/oggetto di reclamo.
- 11.4.2. L'Acquirente è tenuto, per i Prodotti oggetto di reclamo, a:
a) contrassegnarli con il numero RMA e allegare la descrizione del difetto,
b) imballarli in modo da prevenire ulteriori danni,
c) consentire al Venditore o al suo rappresentante l'accesso per l'ispezione nel luogo di installazione, ove necessario.
- 11.4.3. Salvo diverso accordo, il trasporto dei Prodotti oggetto di reclamo è organizzato e a carico dell'Acquirente; in caso di accoglimento del reclamo può essere corrisposto il rimborso dei costi ragionevolmente sostenuti ai sensi della normativa vigente / dell'accordo.

12. RESI E ANNULLAMENTI – IMPRENDITORE (B2B)

- 12.1. L'Imprenditore non ha il diritto legale di recedere senza motivo.
- 12.2. La restituzione dei Prodotti è possibile solo previo consenso scritto del Venditore e alle condizioni stabilite.
- 12.3. Qualora i Prodotti e i Servizi restituiti siano danneggiati, l'Acquirente è tenuto a ritirarli a proprie spese entro 14 giorni; in caso contrario il Venditore può smaltire i Prodotti e i Servizi a spese dell'Acquirente, salvo diverso accordo con il Venditore.
- 12.4. Per i Prodotti e Servizi su Commessa la restituzione può essere esclusa.
- 12.5. RMA per i resi
12.5.1. Il Venditore può richiedere un numero RMA per i resi; senza RMA la spedizione può essere rifiutata.
- 12.5.2. Il Venditore può stabilire che i resi saranno accettati solo:
a) nell'imballaggio originale e con la documentazione completa,
b) senza segni di installazione/utilizzo (salvo diverso accordo tra le parti),
c) con l'indicazione del numero di fattura/bolla di consegna.
- 12.5.3. Qualora l'Acquirente invii un reso senza consenso o in violazione delle condizioni, il Venditore può richiederne il ritiro da parte dell'Acquirente e addebitare le spese di magazzino/movimentazione e una penale contrattuale secondo il Listino Prezzi; resta impregiudicato il diritto al risarcimento del danno.

13. RISERVA DI PROPRIETÀ, GARANZIE, LAVORAZIONE

- 13.1. Il Venditore si riserva la proprietà dei Prodotti fino al pagamento integrale di tutti i crediti.

- 13.2. L'Acquirente è tenuto, fino al pagamento, a contrassegnare, proteggere e conservare separatamente i Prodotti; in caso di intervento di terzi ne informa senza indugio il Venditore.
- 13.3. Qualora l'Acquirente lavori i Prodotti trasformandoli in un bene nuovo, la lavorazione si considera effettuata per conto del Venditore; il bene risultante è gravato (nei limiti di legge) dalla riserva di proprietà a favore del Venditore.
- 13.4. L'Acquirente cede al Venditore i propri crediti (anche futuri) verso terzi derivanti dalla rivendita dei Prodotti gravati dalla riserva di proprietà; in caso di ritardo dell'Acquirente superiore a 30 giorni, l'Acquirente è tenuto a effettuare la cessione su richiesta nella misura indicata.
- 13.5. Il Venditore ha il diritto, in casi giustificati, di accedere ai locali in cui si trovano i Prodotti soggetti a riserva di proprietà e di ritirarli, nella misura consentita dalla normativa vigente.

14. DEPOSITO IN CONTO VENDITA (SOLO SULLA BASE DI UN ACCORDO SCRITTO)

- 14.1. Il deposito in conto vendita è un magazzino di Prodotti presso l'Acquirente, dove i Prodotti restano di proprietà del Venditore fino al momento del prelievo.
- 14.2. L'Acquirente fornisce al Venditore un riepilogo mensile dei Prodotti venduti (di norma entro il 5° giorno del mese successivo) e, su richiesta, in qualsiasi momento le informazioni sullo stato del magazzino (entro 3 giorni lavorativi).
- 14.3. L'offerta di conclusione del contratto di vendita è effettuata con lo stoccaggio; l'accettazione avviene con il prelievo. La fatturazione avviene a consuntivo per il mese precedente.
- 14.4. Qualora l'Acquirente non fornisca il riepilogo, il Venditore ha il diritto, a propria discrezione, di fatturare unilateralmente tutti o parte dei Prodotti presenti nel deposito in conto vendita.
- 14.5. Il Venditore può richiedere la restituzione di tutti o parte dei Prodotti senza indebito ritardo (entro 10 giorni al più tardi) a spese dell'Acquirente.
- 14.6. Il Venditore ha il diritto di effettuare l'inventario fisico e di richiedere la spiegazione delle differenze; qualora la spiegazione non sia soddisfacente, può procedere come in caso di mancata consegna del riepilogo.
- 14.7. In caso di superamento del periodo di conservabilità o di stoccaggio superiore a 12 mesi, il Venditore può fatturare il prezzo di acquisto di tali Prodotti.
- 14.8. Qualora al Venditore non venga consentito l'accesso ai locali del magazzino o qualora i Prodotti non vengano consegnati e i Servizi non vengano forniti, può essere concordata una penale contrattuale di 5.000 CZK per ogni giorno di violazione.

15. CESSIONE, COMPENSAZIONE, DIRITTO DI RITENZIONE

- 15.1. L'Acquirente non può cedere o trasferire i propri crediti, diritti, debiti od obblighi derivanti dal contratto/dalle CGV senza il previo consenso scritto del Venditore.
- 15.2. L'Imprenditore non ha il diritto di esercitare il diritto di ritenzione a garanzia dei propri crediti nei confronti del Venditore.
- 15.3. Il Venditore ha il diritto di compensare unilateralmente i propri crediti esigibili con i crediti dell'Acquirente (incluso il diritto al risarcimento del danno o alla riduzione di valore in caso di restituzione del Prodotto).
- 15.4. L'Imprenditore può compensare i propri crediti solo previo accordo scritto o qualora siano stati riconosciuti con provvedimento passato in giudicato.

16. RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI

- 16.1. Le informazioni non pubbliche fornite in relazione al contratto (documentazione tecnica, condizioni di prezzo, offerte riservate, know-how) sono riservate.
- 16.2. L'Acquirente si impegna a non divulgare le informazioni riservate, a non utilizzarle al di fuori delle finalità del contratto e a non consentirne l'accesso a terzi senza il consenso scritto del Venditore.
- 16.3. L'obbligo di riservatezza permane anche dopo la cessazione del rapporto contrattuale.

17. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

- 17.1. Il trattamento dei dati personali è disciplinato dall'Informativa sulla protezione dei dati personali pubblicata sul sito web.
- 17.2. I dati possono essere trasmessi ai vettori e ai fornitori di servizi di pagamento nella misura strettamente necessaria.
- 17.3. **Registrazione delle conversazioni telefoniche**
- 17.3.1. Il Venditore ha il diritto di registrare le conversazioni telefoniche con l'Utente o l'Acquirente che abbia fornito il proprio numero di telefono nell'ambito dell'ordine, della registrazione o della richiesta tramite l'interfaccia web, ai fini della verifica del contenuto delle trattative commerciali (specifica dei Prodotti e dei Servizi), della tutela dei diritti e del miglioramento della qualità dei servizi. Le registrazioni sono conservate per il periodo strettamente necessario alle finalità indicate.
- 17.3.2. Con l'invio dell'ordine, della richiesta o con la registrazione e l'accettazione delle presenti CGV, l'Utente o l'Acquirente conferma di essere stato preventivamente informato in modo chiaro in merito alla registrazione delle conversazioni nell'ambito delle trattative commerciali. Le parti contrattuali prendono atto che, in considerazione della presente informativa preventiva, l'Utente o l'Acquirente non sarà nuovamente avvisato mediante segnale acustico durante i successivi contatti telefonici, e considerano tale procedura sufficiente per l'adempimento dell'obbligo informativo.

18. PRODOTTI E SERVIZI SU COMMESSA, PERSONALIZZAZIONI E PRODUZIONE A LOTTI

- 18.1. Cosa sono i Prodotti e Servizi su Commessa
- 18.1.1. Sono considerati Prodotti e Servizi su Commessa in particolare il taglio/la lavorazione su misura, le dimensioni atipiche, la personalizzazione (colore, struttura, stampa/branding), l'assemblaggio su specifiche, la produzione su disegno, la produzione a lotti per un progetto specifico o i Servizi erogati nell'ambito concordato individualmente.
- 18.2. Approvazione della documentazione e dei campioni
- 18.2.1. Qualora la commessa preveda l'approvazione di disegni, specifiche, modelli o campioni, l'Acquirente è responsabile della correttezza della documentazione e della sua tempestiva approvazione.
- 18.2.2. Dopo l'approvazione della documentazione, le modifiche sono considerate modifiche dell'ordine ai sensi dell'art. 2.5 (compresa l'eventuale variazione dell'ordine di produzione, dei termini, dei costi e degli addebiti).
- 18.3. Tolleranze, scostamenti e differenze tra lotti
- 18.3.1. L'Acquirente prende atto che per i Prodotti e Servizi su Commessa e la produzione a lotti possono verificarsi scostamenti ragionevoli (tolleranze dimensionali, differenze di tonalità tra lotti, variazioni della struttura superficiale) che non costituiscono difetto, purché rientrino nei limiti della Documentazione Tecnica o nelle tolleranze d'uso.
- 18.3.2. Raccomandazione: per un singolo oggetto ordinare Prodotti da un unico lotto di produzione, se la capacità lo consente.
- 18.4. Annullamento dell'ordine, mancato ritiro ed esclusione del reso
- 18.4.1. I Prodotti e Servizi su Commessa non possono essere restituiti di norma; per il Consumatore è di regola escluso il recesso entro 14 giorni qualora si tratti di un Prodotto personalizzato secondo le sue richieste.
- 18.4.2. Per l'Imprenditore, in caso di annullamento della commessa dopo la conferma della commessa o di mancato ritiro dei Prodotti su Commessa, il Venditore ha il diritto di applicare la penale contrattuale di cui all'art. 2.5.5 (in particolare qualora la commessa non sia rivendibile a terzi); resta impregiudicata la procedura di cui all'art. 2.5.6. Per il Consumatore, gli eventuali diritti del Venditore in caso di annullamento della commessa sono valutati ai sensi della normativa vigente e degli accordi pattuiti.
- 18.4.3. Qualora l'Acquirente non ritiri i Prodotti su Commessa nel termine concordato, il Venditore può addebitare le spese di magazzino e i costi; dopo un sollecito rimasto senza esito può recedere dal contratto.
- 18.5. Consegne parziali e pianificazione della capacità
- 18.5.1. I Prodotti e Servizi su Commessa possono essere forniti/consegnati progressivamente (con consegne parziali), qualora ciò sia richiesto dalla produzione o dalla logistica.
- 18.5.2. I termini sono indicativi, salvo che siano espressamente concordati come tassativi.

19. RESPONSABILITÀ, TUTELA DEI DIRITTI, FORZA MAGGIORE E RISOLUZIONE DELLE CONTROVERSIE

- 19.1. Assistenza clienti e reclami
- 19.1.1. Reclami e segnalazioni possono essere inviati all'e-mail info@fortemix.it.
- 19.1.2. Il Venditore confermerà la ricezione del reclamo e comunicherà la procedura successiva entro un termine ragionevole.
- 19.2. Risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori (ADR)
- 19.2.1. Per la risoluzione extragiudiziale delle controversie dei consumatori

- derivanti dal contratto di vendita è competente l'Ispettorato commerciale ceco (ČOI) – i contatti sono pubblicati sul sito web del ČOI.
- 19.3. Responsabilità e limitazione del risarcimento del danno
- 19.3.1. Il Venditore risponde dei danni nella misura prevista dalla normativa vigente.
- 19.3.2. **Le informazioni o le istruzioni operative fornite in forma diversa da quella scritta non sono vincolanti e il Venditore non ne risponde. Il Venditore non risponde dei danni causati all'Acquirente da un uso improprio del Prodotto, in particolare dal mancato rispetto dei requisiti indicati nella Documentazione Tecnica e sull'imballaggio del prodotto, né dalla lavorazione/installazione del Prodotto con un difetto che l'Acquirente avrebbe potuto e dovuto rilevare.**
- 19.3.3. Imprenditore: salvo divieto di legge, il Venditore non risponde del mancato guadagno, della perdita di produzione, della perdita di dati, dei danni indiretti o consequenziali né dei costi derivanti da un montaggio/un'installazione errati, da un uso inadeguato, dalla combinazione con materiali incompatibili o dal mancato rispetto della Documentazione Tecnica.
- 19.3.4. Imprenditore: il risarcimento complessivo del danno (comprese le penali contrattuali, salvo diverso accordo) è limitato all'importo del prezzo effettivamente corrisposto per i Prodotti/Servizi difettosi cui il danno si riferisce.
- 19.3.5. Le limitazioni di cui al presente articolo non si applicano in caso di danno causato intenzionalmente o per colpa grave e negli ulteriori casi in cui la normativa vigente non lo consenta.
- 19.4. Utilizzo del sito web, disponibilità dei servizi e sicurezza
- 19.4.1. Il Venditore può limitare temporaneamente la disponibilità del sito web per motivi di manutenzione, interruzione di servizi di terzi o causa di forza maggiore; l'Acquirente prende atto che possono verificarsi limitazioni degli ordini o variazioni della disponibilità.
- 19.4.2. Il Venditore ha il diritto di rifiutare o annullare l'ordine (e restituire i pagamenti ricevuti) qualora sussista un fondato sospetto di abuso del sistema, condotta fraudolenta, errore palese nel prezzo o violazione delle presenti CGV.
- 19.4.3. Il Venditore ha il diritto di sospendere o eliminare l'account utente in particolare in caso di violazione ripetuta delle CGV, abuso dell'account o rischio per la sicurezza.
- 19.5. Proprietà intellettuale e documentazione
- 19.5.1. La Documentazione Tecnica, i cataloghi, le fotografie, la grafica, i loghi, il know-how e gli altri materiali del Venditore sono tutelati dalla normativa vigente.
- 19.5.2. L'Acquirente è autorizzato a utilizzare la Documentazione Tecnica esclusivamente ai fini della scelta, dell'installazione e dell'uso dei Prodotti e dei Servizi; senza il previo consenso scritto del Venditore non può diffonderla, modificarla o utilizzarla per finalità concorrenziali.
- 19.6. Forza maggiore
- 19.6.1. Le parti non sono in ritardo per la durata dell'evento di forza maggiore (in particolare calamità naturali, guerra, pandemia, interruzione dell'energia, sciopero, restrizioni ai trasporti, provvedimenti delle autorità pubbliche, interruzione significativa dei fornitori).
- 19.6.2. La parte colpita dall'evento di forza maggiore ne comunica l'insorgenza all'altra parte senza indebito ritardo e adotta misure ragionevoli per ridurre gli effetti.
- 19.7. Legge applicabile, competenza giurisdizionale, separabilità
- 19.7.1. Il rapporto è disciplinato dal diritto della Repubblica Ceca; per il Consumatore restano impregiudicati i diritti inderogabili del suo luogo di residenza.
- 19.7.2. Le controversie con l'Imprenditore saranno risolte dai tribunali competenti in base alla sede del Venditore.
- 19.7.3. L'invalidità o l'inefficacia di parte delle CGV non pregiudica le restanti disposizioni.
- 19.7.4. Le parti sono tenute, per quanto possibile, a minimizzare eventuali danni, perdite e rischi.

20. ALLEGATO A – MODULO TIPO PER IL RECESSO DAL CONTRATTO

Destinatario (Venditore):

Fortemix, s.r.o.
con sede in Kirilovova 812
739 21 Paskov
N. di reg.: 26868211
Email: info@fortemix.it

Comunicazione di recesso dal contratto

Io/Noi (nome e cognome / denominazione):

Indirizzo (via, numero, CAP, città, stato):

Telefono: E-mail:

Con la presente comunico/comunichiamo di recedere dal contratto di vendita relativo ai seguenti beni/servizi:

Denominazione del bene/servizio:

Numero d'ordine / del documento:

Data dell'ordine: Data di ricevimento:

Numero di pezzi / quantità:

Modalità di restituzione della merce (trasporto/corriere/di persona):

Numero di conto bancario per il rimborso (IBAN o conto CZ):

Facoltativo – motivo del recesso (non obbligatorio):

..... Data:

Firma (solo se il modulo viene inviato in forma cartacea):

Istruzioni per la restituzione della merce:

Spedire o consegnare la merce senza indebito ritardo (entro 14 giorni dal recesso al più tardi) al seguente indirizzo:
Fortemix, s.r.o.
Kirilovova 812
739 21 Paskov, Repubblica Ceca

Nota: Il Consumatore sostiene i costi di restituzione della merce, compresi gli eventuali costi di restituzione della merce voluminosa, salvo diversa indicazione per il prodotto specifico.

PL OGÓLNE WARUNKI HANDLOWE (OWH)

1. PODSTAWOWE POSTANOWIENIA I TERMINOLOGIA

- 1.1. Sprzedawca
 - 1.1.1. Sprzedawcą jest osoba prawna wskazana w nagłówku sklepu internetowego, w koszyku oraz na dokumencie podatkowym (dalej jako „Sprzedawca”).
 - 1.1.2. Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, REGON 26868211, NIP CZ26868211, wpisana do Rejestru Handlowego prowadzonego przez Sąd Okręgowy w Ostrawie, dział C, pozycja 28754.
 - 1.1.3. Kontakt do działu obsługi klienta: e-mail info@fortemix.pl, adres do korespondencji oraz wysyłki reklamacji/zwrotów: **Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Republika Czeska.**
 - 1.1.4. Strony internetowe: www.fortemix.cz oraz wersje www.fortemix.eu, www.fortemix.de, www.fortemix.sk, www.fortemix.pl, www.fortemix.es, www.fortemix.it.
- 1.2. Kupujący
 - 1.2.1. „Kupujący” to osoba, która zawiera umowę ze Sprzedawcą.
 - 1.2.2. „Konsument” to osoba fizyczna, która zawiera umowę ze Sprzedawcą poza swoją działalnością gospodarczą.
 - 1.2.3. **„Użytkownik” to każda osoba fizyczna lub prawna korzystająca ze stron internetowych Sprzedawcy, niezależnie od tego, czy zawarła ze Sprzedawcą umowę.**
- 1.3. Ujednolicone pojęcia dla wszystkich linii produktowych
 - 1.3.1. „Produkty” to materialne wyroby dostarczane przez Sprzedawcę (w tym elementy systemowe, akcesoria, narzędzia, materiały eksploatacyjne, opakowania/palety itp.).
 - 1.3.2. „Usługi” to świadczenia niematerialne świadczone przez Sprzedawcę (w szczególności transport, rozładunek, montaż, doradztwo, szkolenia, serwis, wsparcie techniczne itp.).
 - 1.3.3. „Produkty i Usługi na Zamówienie” to Produkty i Usługi wykonane/dostosowane zgodnie z wymaganiami Kupującego (np. cięcie na wymiar, nietypowe wymiary, modyfikacje kolorystyczne/strukturalne, nadruk/branding, indywidualna komplekacja).
 - 1.3.4. „Dokumentacja techniczna” obejmuje karty techniczne, instrukcje montażu, karty charakterystyki, deklaracje zgodności, protokoły zatwierdzenia, instrukcje przechowywania i transportu oraz inne dokumenty wskazane przy Produktach i/lub Usługach.
- 1.3.5. „Cennik” to aktualna specyfikacja cenowa i dostaw Sprzedawcy (w tym opłaty za transport, obsługę, palety/opakowania, usługi niestandardowe itp.).
- 1.4. Dokumentacja i jakość
 - 1.4.1. Jeżeli przy Produkcji podano Dokumentację techniczną, stanowi ona wiążącą część umowy; w przypadku Usług wiążące mogą być wytyczne i zakres określone w Ofercie/ zamówieniu/potwierdzeniu zamówienia.
 - 1.4.2. Sprzedawca oświadcza, że Produkty spełniają wymagania techniczne określone w odpowiednich deklaracjach zgodności; właściwości techniczne są zachowane co najmniej przez okres trwałości podany na opakowaniu lub w Dokumentacji technicznej.
- 1.5. Język, forma pisemna, warunki Kupującego
 - 1.5.1. Umowa jest zawierana w języku czeskim, chyba że strony pisemnie uzgodnią inaczej.
 - 1.5.2. Za formę pisemną uznaje się również e-mail, SMS oraz inne tekstowe aplikacje komunikacyjne, o ile zostały wysłane z/do kontaktów zwyczajowo używanych w relacjach między stronami.
 - 1.5.3. Odmienne ustalenia zawarte w indywidualnej umowie mają pierwszeństwo.
 - 1.5.4. Sprzedawca co do zasady nie akceptuje warunków handlowych Kupującego o niezwłocznie wyłącza ich stosowanie własnym oświadczeniem woli, jeżeli obie strony odwołują się do swoich warunków.
- 1.6. Wejście w życie i zmiany OWH
 - 1.6.1. OWH obowiązują od 1.5.2026.
 - 1.6.2. Zmiany OWH mają zastosowanie do umów zawartych po opublikowaniu nowej wersji.
 - 1.6.3. Jeżeli istnieje umowa ramowa, Kupujący może odmówić przyjęcia zmian w trybie określonym w umowie ramowej.
- 1.7. Bezwzględnie obowiązujące prawa konsumenta
 - 1.7.1. Jeżeli Kupującym jest Konsument, niniejsze OWH stosuje się w zakresie, w jakim nie są sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa konsumenckiego; w razie sprzeczności stosuje się przepisy bezwzględnie obowiązujące.

2. ZAWARCIE UMOWY POZA SKLEPEM INTERNETOWYM (B2B – OFERTY, ZAMÓWIENIA)

- 2.1. Oferta, przyjęcie, oferta alternatywna
 - 2.1.1. Na podstawie zapytania Sprzedawca może wystawić ofertę (zwaną dalej „Ofertą”). Ważność Oferty wynosi standardowo 30 dni, o ile nie wskazano inaczej.
 - 2.1.2. **Umowa zostaje zawarta z chwilą doręczenia Sprzedawcy akceptacji Oferty (e-mailem lub za pośrednictwem CRM) albo poprzez dokonanie (choćby częściowe) płatności uzgodnionej zaliczki. Dokonując płatności zaliczki/ceny, Kupujący potwierdza Ofertę w pełnym zakresie i bez zastrzeżeń. Jeżeli Kupujący przekaże akceptację/zamówienie innym kanałem tekstowym (np. SMS, WhatsApp), takie zgłoszenie uważa się za zamówienie lub zapytanie; umowa powstaje dopiero po potwierdzeniu przez Sprzedawcę (zwykle e-mailem lub w systemie CRM) albo po dokonaniu płatności zaliczki.**
 - 2.1.3. Jeżeli Sprzedawca nie może dostarczyć pierwotnie zamawianych Produktów i Usług (np. z powodu niedostępności), może przesłać ofertę alternatywną; umowa powstaje dopiero po pisemnym potwierdzeniu oferty alternatywnej przez Kupującego. Kupujący może odrzucić ofertę alternatywną.
 - 2.1.4. Dodatkowe zmiany zawartej umowy mogą być dokonywane wyłącznie na podstawie wzajemnego porozumienia i w formie pisemnej.
- 2.2. Niewiążący charakter cenników i informacji
 - 2.2.1. **Cenniki, katalogi, informacje na stronie internetowej, opisy, parametry, ceny oraz dostępność mają charakter informacyjny i mogą ulec zmianie do momentu potwierdzenia zamówienia / Oferty przez Sprzedawcę. Wiążące są dane zawarte w potwierdzeniu zamówienia/zlecenia, Ofercie oraz innych dokumentach Sprzedawcy. Informacje lub procedury przekazane w innej formie niż pisemna nie są wiążące i Sprzedawca nie ponosi za nie odpowiedzialności. Informacje ustne/telefoniczne są wiążące wyłącznie po ich pisemnym potwierdzeniu.**
- 2.3. Wymagania dotyczące zamówienia i weryfikacja dokumentów
 - 2.3.1. Zamówienie musi zawierać dane wymagane przez Cennik i/lub Ofertę (w szczególności specyfikację Produktów i Usług, jednostki, ilość, termin, sposób dostawy/świadczenia Usług).
 - 2.3.2. **Za kompletne zamówienie uznaje się zamówienie zawierające co najmniej: (i) identyfikację Kupującego (imię i nazwisko/nazwa, w przypadku Przedsiębiorcy również NIP), (ii) adres do faktury i adres dostawy, (iii) dane kontaktowe (telefon, e-mail), (iv) dokładną specyfikację Produktów/Usług (kod/nazwa, ilość, jednostki), (v) wymagany termin, (vi) wybrany sposób dostawy/odbioru oraz ewentualne wymagania dotyczące rozładunku, (vii) w przypadku indywidualnej oferty projektowej identyfikację projektu/obiektu.**
 - 2.3.3. Do zastosowania ceny obiektowej/rabatu może być wymagany numer
- 2.3.4. Niekompletne zamówienia Sprzedawca może odesłać do uzupełnienia; terminy liczą się dopiero od momentu ich kompletności i potwierdzenia przez Sprzedawcę.
- 2.3.5. Kupujący jest zobowiązany sprawdzić dokumenty związane z zamówieniem (potwierdzenie zamówienia/zlecenia, awizo transportowe itp.) i zgłosić uwagi na piśmie najpóźniej następnego dnia roboczego; w przeciwnym razie dokumenty uznaje się za wiążące.
- 2.3.6. Sprzedawca nie musi realizować zamówień przekraczających jego zdolności produkcyjne lub transportowe i może anulować rezerwację zamówienia lub jej część.
- 2.4. Minimalne wyprzedzenie zamówień (produkcja partii/seryjna)
 - 2.4.1. W przypadku Produktów wytwarzanych w zaplanowanych partiach Sprzedawca może wymagać złożenia zamówienia z wyprzedzeniem (np. 5 dni roboczych dla wybranych pozycji / 30 dni dla pozostałych). Konkretnie zasady (w tym minimalne wyprzedzenie) wskazane są w Ofercie, potwierdzeniu zamówienia/zlecenia lub w Dokumentacji technicznej.
- 2.5. Zmiany/anulowanie zamówienia oraz nieodebranie (B2B)
 - 2.5.1. Zmiany zamówień możliwe są wyłącznie w formie pisemnej z podaniem identyfikacji zamówienia.
 - 2.5.2. Zmienione zamówienie jest co do zasady przetwarzane jako nowe i umieszczane na końcu kolejki.
 - 2.5.3. Zmiana po wydaniu potwierdzenia zlecenia może podlegać opłacie w wysokości rzeczywiście poniesionych kosztów. Zmiana lub anulowanie dostawy po wysłaniu awiza transportowego może podlegać opłacie za każdą anulowaną dostawę; Sprzedawca może również żądać zwrotu poniesionych kosztów (np. kosztów pustego przejazdu przewoźnika).
 - 2.5.4. Jeżeli Kupujący nie odbierze Produktów i Usług w ciągu 7 dni od uzgodnionego terminu (w szczególności przy własnym transporcie), Sprzedawca może anulować zamówienie.
 - 2.5.5. W przypadku Przedsiębiorcy Sprzedawca może, w razie anulowania zamówienia lub nieodebrania, naliczyć karę umowną w wysokości do 100% ceny zakupu Produktów i Usług wykonywanych na zamówienie. Konkretną wysokość kary umownej ustala się z uwzględnieniem charakteru zamówienia oraz uzgodnionej ceny, zawsze odpowiednio do okoliczności danego przypadku.
 - 2.5.6. Jeżeli jest to uzasadnione okolicznościami, Sprzedawca może zamiast kary umownej zgodnie z art. 2.5.5 żądać zwrotu rzeczywiście poniesionych kosztów i szkody; jeżeli kara umowna została już uiszczona, zalicza się ją na poczet odszkodowania w zakresie dopuszczonym przez przepisy prawa.
 - 2.5.7. **Sprzedawca nie gwarantuje dostawy w dokładnym dniu i godzinie ani dostawy kilku pojazdów w jednym dniu, chyba że wyraźnie uzgodniono inaczej.**

3. ZAWARCIE UMOWY POPRZEZ SKLEP INTERNETOWY (B2C I B2B)

- 3.1. Prezentacja Produktów i Usług
3.1.1. Prezentacja Produktów i Usług na stronie internetowej ma charakter informacyjny i nie stanowi oferty zawarcia umowy.
3.1.2. Zdjęcia mogą mieć charakter poglądowy; decydujące znaczenie ma opis i parametry produktu.
- 3.2. Zamówienie i zawarcie umowy
3.2.1. Przesłaniem zamówienia Kupujący składa propozycję zawarcia umowy.
3.2.2. Automatyczne potwierdzenie otrzymania zamówienia nie stanowi przyjęcia oferty.
3.2.3. Umowa zostaje zawarta z chwilą doręczenia wyraźnego przyjęcia zamówienia (np. potwierdzenia, wezwania do zapłaty, potwierdzenia wysyłki, wystawienia dokumentu podatkowego).
- 3.3. Oczwisty błąd
3.3.1. W przypadku oczywistego błędu w cenie/ilości/opisie Sprzedawca nie jest zobowiązany do zawarcia umowy.
3.3.2. Jeżeli umowa została już zawarta, a błąd jest oczywisty, Sprzedawca może zaproponować jego sprostowanie albo odstąpić od umowy.
- 3.4. Konto użytkownika
3.4.1. Kupujący może uzyskać konto poprzez rejestrację.
3.4.2. Kupujący chroni dane dostępowe; o ich nadużyciu powiadamia niezwłocznie.
- 3.5. Oceny, recenzje i treści użytkowników (J)
3.5.1. Jeżeli strona internetowa umożliwiła dodawanie ocen, recenzji, zdjęć, komentarzy lub innych treści, Kupujący odpowiada za to, że są one prawdziwe, zgodne z prawem i nie naruszają praw osób trzecich.
3.5.2. Zabronione jest w szczególności dodawanie treści: (i) obraźliwych, zniewalających, dyskryminacyjnych, zawierających groźby, (ii) naruszających prawa autorskie lub prawa do ochrony wizerunku, (iii) zawierających dane osobowe osób trzecich bez upoważnienia, (iv) reklamowych/spamowych, (v) zawierających niebezpieczne instrukcje lub nielegalne oferty.
3.5.3. Sprzedawca jest uprawniony do moderowania, ukrywania lub usuwania treści, w szczególności jeżeli naruszają niniejsze OWH, przepisy prawa lub uzasadnione interesy Sprzedawcy.
3.5.4. Poprzez zamieszczenie wpisu lub przesłanie go Sprzedawcy, Kupujący udziela Sprzedawcy niewyłącznej, bezpłatnej, terytorialnie nieograniczonej licencji na jego wykorzystanie w związku z prezentacją i sprzedażą Produktów i Usług (w szczególności poprzez wyświetlanie na stronie internetowej, w katalogu lub w mediach społecznościowych), na czas trwania odpowiedniej ochrony praw.
3.5.5. Sprzedawca zobowiązuje się nie wykorzystywać wpisów w sposób, który bezprawnie naruszałby dobra osobiste Kupującego; nie wyklucza to zwykłych modyfikacji wynikających z wymogów technicznych (np. skrócenia, zmiany rozdzielczości), o ile nie prowadzą one do zmiany sensu przekazu.
3.5.6. Sprzedawca może oznaczać „zweryfikowane” recenzje (np. z konta, z którego złożono zamówienie) oraz może przyjmować również recenzje od profesjonalnych użytkowników/ instalatorów.
3.5.7. Miejsce kontaktowe do zgłaszania treści naruszających zasady: info@fortemix.pl.
- 3.6. Bezpieczeństwo, zapobieganie nadużyciom i limity zamówień (Benchmark).
3.6.1. Sprzedawca jest uprawniony do podjęcia odpowiednich środków w celu ochrony Kupujących oraz swoich systemów (w szczególności weryfikacji tożsamości, weryfikacji danych kontaktowych, weryfikacji uprawnienia do działania w imieniu Przedsiębiorcy, weryfikacji płatności lub adresu dostawy).
3.6.2. Sprzedawca może odmówić przyjęcia zamówienia, wstrzymać jego realizację lub je anulować (oraz zwrócić otrzymane płatności), w szczególności jeśli:
3.6.3. istnieje uzasadnione podejrzenie nieuczciwych działań, nadużycia środków płatniczych, obchodzenia limitów lub nadużycia promocji,
3.6.4. dane w zamówieniu są oczywiście nieprawdziwe, niekompletne lub ze sobą niezgodne (np. niemożliwy do realizacji adres, niedziałający kontakt),
3.6.5. doszło do nietypowego zachowania konta lub technicznego incydentu bezpieczeństwa.
3.6.6. Sprzedawca może wprowadzić limity ilościowe lub wartościowe na zamówienie/Produkt (np. podczas promocji lub przy ograniczonej dostępności).
3.6.7. Kupujący przyjmuje do wiadomości, że system może tymczasowo blokować powtarzające się próby płatności lub wielokrotnie zakładanie kont; nie narusza to praw Konsumenta wynikających z przepisów prawa.

4. CENA, VAT, RABATY I REŻYMY PODATKOWE

- 4.1. Cena
4.1.1. O ile nie wskazano inaczej, ceny są:
4.1.2. dla konsumentów z VAT,
4.1.3. dla przedsiębiorców bez VAT.
4.1.4. Cena zakupu zazwyczaj nie obejmuje transportu, palet/opakowań i usług ponadstandardowych, chyba, że uzgodniono inaczej.
- 4.2. Rabaty, promocje i korzyści (I + Benchmark)
4.2.1. Bonusy, rabaty, zniżki i inne korzyści obowiązują wyłącznie przy prawidłowym i terminowym uregulowaniu wszystkich zobowiązań Kupującego.
4.2.2. Jeżeli Kupujący nie ureguluje ceny uwzględniającej rabat prawidłowo i w terminie, a opóźnienie przekroczy 60 dni, rabat może wygasnąć, a Sprzedawca jest uprawniony do żądania dopłaty ceny bez rabatu.
4.2.3. O ile nie wskazano wyraźnie inaczej, rabaty nie obejmują kosztów transportu, palet/opakowań oraz wybranych Usług.
4.2.4. Kody rabatowe / vouchery / kredyty: jeżeli Sprzedawca umożliwi ich użycie, zawsze obowiązują warunki określone przy danej akcji (okres ważności, minimalna wartość zamówienia, możliwość łączenia, zakres Produktów). O ile nie wskazano inaczej, na jedno zamówienie można zastosować wyłącznie jeden kod/voucher.
4.2.5. W przypadku częściowego odstąpienia, zwrotu lub anulowaniu zamówienia rabat zostaje przeliczony tak, aby odpowiadał Produktom i Usługom faktycznie zatrzymanym przez Kupującego; jeżeli po odjęciu zwracanej części nie byłyby spełnione warunki rabatu (np. minimalna wartość zamówienia), Sprzedawca jest uprawniony do naliczenia różnicy.
4.2.6. Darmowa dostawa / prezent do zamówienia / zestaw (bundle): jeżeli przyznanie korzyści jest uzależnione od spełnienia warunków akcji (np. minimalnej wartości zamówienia, określonych Produktów, liczby sztuk), to w przypadku późniejszego zwrotu części zamówienia i niespełnienia warunków akcji Sprzedawca jest uprawniony do: (i) naliczenia kosztu dostawy, (ii) odjęcia wartości prezentu lub (iii) żądania zwrotu prezentu.
4.2.7. Ograniczenie nadużywania promocji: Sprzedawca może ograniczyć wielokrotne korzystanie z promocji, odmówić ich zastosowania przy uzasadnionym podejrzeniu nadużycia lub przy naruszeniu zasad akcji.
4.2.8. Błąd w promocjach: w przypadku oczywistego błędu w ustawieniach promocji (np. ewidentnie nieprawidłowej wysokości rabatu) Sprzedawca może postąpić analogicznie jak w art. 3.3.
- 4.3. Projektowe/indywidualne warunki cenowe
4.3.1. **Jeżeli Sprzedawca udzieli Kupującemu indywidualnego preferencyjnego warunku cenowego (np. projektowego), jego zasady (w szczególności zakres, okres obowiązywania, cel wykorzystania oraz ewentualne warunki utrzymania ceny) podlegają wyłącznie ustaleniom wskazanym w Ofercie, potwierdzeniu zamówienia/zleceniu lub innej pisemnej umowie stron.**
- 4.4. Zmiany cen poza sklepem internetowym (B2B)
4.4.1. Sprzedawca może zmienić ceny ze skutkiem obowiązującym od daty wskazanej Kupującemu co najmniej 15 dni kalendarzowych wcześniej.
- 4.5. OSS / unijny VAT
4.5.1. Jeżeli Kupujący spełnia warunki stosowania systemu OSS, przyjmuje do wiadomości, że w przypadku transgranicznych świadczeń B2C może zostać zastosowany odpowiedni reżim VAT zgodnie z zasadami UE.

5. WARUNKI PŁATNOŚCI

- 5.1. Metody płatności
5.1.1. Sprzedawca może umożliwić w szczególności:
a) przelew bankowy,
b) płatność kartą online,
c) szybki przelew online (przyciski płatnicze banków),
d) płatność za pobraniem (jeśli jest oferowana),
e) płatność gotówką lub kartą przy odbiorze osobistym (jeśli jest oferowana).
- 5.2. Płatności online – Comgate
5.2.1. Dostawcą bramki płatniczej jest Comgate, a.s. (dalej jako „Comgate”). Informacje o bramce płatniczej dostępne są pod adresem: <https://www.comgate.cz/cz/platbni-brana>.
5.2.2. Płatność kartą: Po wybraniu płatności kartą Kupujący zostaje przekierowany do zabezpieczonego panelu bramki płatniczej Comgate, gdzie wprowadza dane karty i autoryzuje transakcję; po pomyślnym potwierdzeniu Kupujący zostaje przekierowany z powrotem do e-sklepu.
5.2.3. Płatność za pomocą przycisków płatniczych banków (szybki przelew online): Po wybraniu banku Kupujący zostaje przekierowany do swojej bankowości internetowej lub aplikacji mobilnej, gdzie wyświetlają się wstępnie uzupełnione dane przelewu; Kupujący potwierdza płatność i zostaje przekierowany z powrotem do e-sklepu.
5.2.4. Podstawowe informacje dotyczące przebiegu płatności Comgate udostępnia również tutaj:
a) Płatności kartą: <https://help.comgate.cz/v1/docs/cs/platby-kartou>
b) Przelewy bankowe: <https://help.comgate.cz/docs/bankovni-prevody>
Dane kontaktowe Comgate do reklamacji lub pytań dotyczących płatności: Comgate, a.s., Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové, E-mail: platby-podpora@comgate.cz, Tel: +420 228 224 267
5.2.6. Uwaga: Dane kontaktowe Comgate służą do obsługi pytań i reklamacji dotyczących płatności; reklamacje Produktów i Usług oraz pozostałe kwestie handlowe są rozpatrywane przez Sprzedawcę zgodnie z niniejszymi OWH.
- 5.3. Termin płatności, dzień dokonania zapłaty, dokument podatkowy
5.3.1. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, Sprzedawca może wymagać zapłaty przed dostawą (faktura zaliczkowa / proforma).
5.3.2. Dniem dokonania płatności bezgotówkowej jest dzień zaksięgowania kwoty na rachunku Sprzedawcy.
5.3.3. Jeżeli cena została zapłacona gotówką, potwierdzenie zapłaty wystawione przez Sprzedawcę może służyć jako dokument podatkowy.
- 5.4. Zaliczanie płatności (kolejność)
5.4.1. Jeżeli nie uzgodniono inaczej, otrzymane płatności zalicza się w następującej kolejności: koszty, odsetki, kary umowne, należność główna.
- 5.5. Opóźnienie Kupującego (odsetki za opóźnienie i kara umowna)
5.5.1. **Konsument**
5.5.2. W przypadku opóźnienia Konsumenta w zapłacie Konsument jest zobowiązany do zapłaty ustawowych odsetek za opóźnienie zgodnie z

- 5.5.3. przepisami prawa.
5.5.4. Przedsiębiorca
- 5.6. Zawieszenie realizacji świadczenia
5.6.1. W przypadku opóźnienia Kupującego w zapłacie Sprzedawca jest uprawniony do wstrzymania produkcji/wysyłki/dalszych dostaw do chwili całkowitego uregulowania należności.
- 5.7. Potwierdzony dokument dostawy do faktury
5.7.1. Kupujący nie jest uprawniony do żądania potwierdzonego dokumentu dostawy do faktury, chyba że chodzi o przypadek utraty Produktów lub rozbieżności między Produktami zafakturowanymi a dostarczonymi.
5.7.2. Za wydanie potwierdzonego dokumentu dostawy poza wskazanymi przypadkami może zostać naliczona opłata.

6. DOSTAWA, TRANSPORT, PRZEJŚCIE RYZYKA

- 6.1. Miejsce spełnienia świadczenia, przejście ryzyka
6.1.1. O ile nie uzgodniono inaczej, miejscem spełnienia świadczenia są magazyny Sprzedawcy.
6.1.2. **Konsument: dostawa Produktów zostaje zrealizowana z chwilą przekazania Produktów Konsumentowi w miejscu dostawy; ryzyko szkody przechodzi na Konsumenta z momentem odbioru Produktów. Jeżeli Sprzedawca zapewnia transport, zastosowanie ma klauzula dostawy DAP (Incoterms 2020).**
6.1.3. Przedsiębiorca: (i) jeżeli transport zapewnia Sprzedawca, dostawa jest zrealizowana zgodnie z klauzulą DAP (Incoterms 2020); (ii) jeżeli transport zapewnia Kupujący (w tym własny odbiór lub przewoźnik wyznaczony przez Kupującego), dostawa jest zrealizowana zgodnie z klauzulą FCA Paskov (Incoterms 2020), a ryzyko szkody przechodzi na Kupującego z chwilą przekazania Produktów przewoźnikowi / w miejscu przekazania.
6.1.4. Sprzedawca może przesłać Kupującemu awizo transportowe i orientacyjne okno czasowe dostawy; dokładny czas dostawy nie jest gwarantowany, o ile nie uzgodniono wyraźnie inaczej.
6.1.5. W przypadku Produktów wykonywanych na zamówienie oraz Usług lub produkcji partii towaru termin realizacji może zostać potwierdzony dopiero wraz z potwierdzeniem zamówienia.
6.1.6. Jeżeli z Konsumentem nie uzgodniono konkretnego terminu dostawy, Sprzedawca dostarczy towar bez zbędnej zwłoki.
- 6.2. Współdziałanie Kupującego przy dostawie (dostawy paletowe / wielkogabarytowe)
6.2.1. W przypadku dostaw paletowych/wielkogabarytowych, gdy Sprzedawca zapewnia transport, Kupujący jest zobowiązany w zakresie, w jakim można tego rozsądnie wymagać, w szczególności do:
a) poinformować Sprzedawcę o wszelkich ograniczeniach i przeszkodach transportowych, które mogą uniemożliwić bezpieczne dostarczenie zamówionego towaru przed rozpoczęciem transportu,
b) zapewnić rozładunek i obecność uprawnionej osoby do odbioru i kontroli, która potwierdzi dokument dostawy,
c) zapewnić przejezdność dróg dojazdowych dla pojazdów do 40 t,
d) zaakceptować, że Sprzedawca stara się dotrzymać wymaganego terminu, ale nie gwarantuje dokładnej godziny,
e) pokryć szkody i koszty powstałe w wyniku niewykonania obowiązków (np. koszt nieudanej dostawy),
f) w przypadku gdy Kupujący nie jest w stanie spełnić tych warunków, jest zobowiązany poinformować o tym Sprzedawcę przed rozpoczęciem transportu.
6.2.2. Kupujący nie może dochodzić od Sprzedawcy opłat za oczekiwanie, manipulację ani innych podobnych kosztów powstałych po stronie Kupującego.
6.2.3. **Jeżeli zostały uzgodnione koszty transportu, a rzeczywiste koszty przewozu przekroczą uzgodnioną kwotę z przyczyn leżących po stronie Kupującego (w szczególności zmiana miejsca dostawy, ograniczenia dostępu, konieczność użycia specjalnego sprzętu, ponowna dostawa, oczekiwanie powyżej uzgodnionego czasu), Kupujący jest zobowiązany pokryć tę różnicę. W pozostałych przypadkach stosuje się postanowienia dotyczące ceny transportu w Ofercie/zamówieniu/potwierdzeniu zlecenia.**
6.2.4. Jeżeli pierwotnie uzgodniony sposób transportu okaże się niewłaściwy lub niemożliwy do realizacji (np. z powodu ograniczonego dostępu), Sprzedawca jest uprawniony zaproponować alternatywny sposób transportu; ewentualna różnica w kosztach transportu zostanie doliczona zgodnie z Cennikiem.
- 6.3. Rozładunek, oczekiwanie, HDS
6.3.1. Jeżeli w Ofercie/zamówieniu/potwierdzeniu zlecenia uzgodniono rozładunek, oczekiwanie lub dostawę z HDS (żurawiem samochodowym), obowiązują warunki i opłaty zgodnie z Cennikiem lub zgodnie z indywidualnymi ustaleniami stron.
- 6.3.2. Standardowy czas rozładunku wynosi 1,5 godziny, o ile nie uzgodniono inaczej. Po jego przekroczeniu może zostać naliczona opłata zgodnie z Cennikiem. Czas rozładunku jest potwierdzony na liście przewozowym.
6.3.3. Jeżeli uzgodniono dostawę z HDS, może zostać naliczona opłata zgodnie z Cennikiem, nawet w przypadku nieużycia HDS. Dostępność usługi może być regionalnie ograniczona.
- 6.4. Własny transport Kupującego
6.4.1. Załadunek jest możliwy dopiero po wydaniu potwierdzenia zamówienia lub potwierdzenia gotowości.
6.4.2. Sprzedawca nie ponosi kosztów powstałych w wyniku przedwczesnego przyjazdu pojazdu Kupującego.
- 6.5. Kontrola przesyłki, dokument dostawy, szkody transportowe
6.5.1. Kupujący jest zobowiązany przy odbiorze sprawdzić opakowanie i widoczne uszkodzenia.
6.5.2. Widoczne szkody transportowe należy wpisać do listu przewozowego lub innego dokumentu potwierdzającego dostawę i zaleca się udokumentować je zdjęciami; w przypadku transportu zorganizowanego przez Sprzedawcę zapis ten musi zostać potwierdzony przez przewoźnika.
6.5.3. Podpisanie listu przewozowego bez zastrzeżeń potwierdza odbiór Produktów w zakresie i stanie, które były widocznie możliwe do stwierdzenia przy odbiorze.
- 6.6. Nieodebranie towaru, opłaty magazynowe, odstąpienie przez Sprzedawcę (B2B)
6.6.1. Jeżeli Kupujący nie odbierze Produktów i Usług, Sprzedawca może naliczyć koszty (transport, opłata magazynowa, ponowna dostawa).
6.6.2. Jeżeli Kupujący opóźnia się z odbiorem, Sprzedawca jest uprawniony wystawić dokument podatkowy/fakturę już w dniu powstania zwłoki.
6.6.3. Jeżeli Kupujący nie zapłaci ceny w ciągu 10 dni po terminie płatności albo nie odbierze Produktów i Usług w ciągu 30 dni od wezwania do odbioru, Sprzedawca może odstąpić od umowy; nie narusza to prawa do dochodzenia odszkodowania i kar umownych.
6.6.4. W przypadku Produktów i Usług wykonywanych na zamówienie, w razie ich nieodebrania może zostać naliczona kara umowna zgodnie z art. 2.5.5; nie wyłącza to zastosowania procedury określonej w art. 2.5.6.
- 6.7. Dostawy częściowe i odrębne fakturowanie
6.7.1. Sprzedawca jest uprawniony do dostarczania Produktów (i powiązanych Usług) partiami, jeżeli wymaga tego produkcja, logistyka lub dostępność, nawet bez wyraźnej umowy, jeżeli nie narusza to celu umowy.
6.7.2. Każda dostawa częściowa może być fakturowana odrębnie.
6.7.3. Jeżeli część zamówienia jest niedostępna, Sprzedawca może:
a) dostarczyć dostępną część, a resztę dostarczyć dodatkowo,
b) zaproponować alternatywę zgodnie z art. 2.1 ust. 3,
c) lub po uzgodnieniu anulować zamówienie w części.
- 6.8. Zakres terytorialny dostawy, waluta i język
6.8.1. Sklep internetowy przeznaczony jest przede wszystkim dla Klientów na terenie UE.
6.8.2. Sprzedawca może odmówić dostawy poza obsługiwane kraje lub do miejsc, do których przewoźnik obiektywnie nie może dostarczyć (np. z powodów bezpieczeństwa lub operacyjnych).
6.8.3. Jeśli nie podano wyraźnie inaczej, ceny podawane są w walucie CZK; przeliczenia walut (jeśli są wyświetlane) mają jedynie charakter informacyjny.
6.8.4. Wersje językowe strony mają charakter informacyjny; wiążące jest czeskie brzmienie OWH, o ile dla danego rynku nie określono wyraźnie inaczej.

7. PRZECHOWYWANIE, OBSŁUGA, PALETY I OPAKOWANIA

- 7.1. Przechowywanie i obsługa
7.1.1. Produkty muszą być przechowywane na równych, nośnych i odwodnionych powierzchniach oraz chronione przed wilgocią (np. przed wnikaniem wody pod folię ochronną), aby zapobiec powstawaniu pleśni/grzybów i uszkodzeniom powierzchni.
7.1.2. Przy manipulacji zabronione jest zrzucanie, przechylanie bez użycia mechanizacji oraz stosowanie środków powodujących uderzenia, wstrząsy lub przewracanie.
- 7.2. Gospodarka paletowa
7.2.1. Jeżeli Produkty są dostarczane na paletach i jeśli zostało to uzgodnione lub wskazane w Cenniku, może zostać naliczona opłata, przy czym opłata ta nie musi podlegać rabatom/ bonusom.
- 7.2.2. Za zwrócone nieuszkodzone palety Sprzedawca może udzielić rekompensaty zgodnie z Cennikiem. Kupujący wystawi fakturę za zwrócone palety z dołączonym potwierdzeniem ich odbioru (standardowy termin płatności 30 dni).
7.2.3. Prawo do rekompensaty może być uzależnione od przedstawienia dowodu zapłaty za palety oraz od spełnienia warunków zwrotu (rodzaj, stan, termin, miejsce), które wynikają z Cennika lub z ustaleń stron.

8. ODSTĄPIENIE OD UMOWY – KONSUMENT (14 DNI)

- 8.1. Konsument może odstąpić od umowy w ciągu 14 dni od odebrania Produktu; w przypadku kilku dostaw termin biegnie od odebrania ostatniej dostawy.
- 8.2. Odstąpienie można wysłać między innymi na adres punktu obsługi lub na e-mail Sprzedawcy; do odstąpienia można wykorzystać formularz stanowiący załącznik.

- 8.3. Konsument ponosi całkowite koszty zwrotu Produktu, w tym koszty zwrotu towaru wielkogabarytowego.
- 8.4. Zwrot produktu jest możliwy wyłącznie na adres zakładu: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Republika Czeska.
- 8.5. Sprzedawca zwróci wszystkie otrzymane środki pieniężne, w tym koszty dostawy, najpóźniej w ciągu 14 dni od odstąpienia. Jeżeli Konsument wybrał inny niż najtańszy oferowany sposób dostawy, Sprzedawca zwróci koszty dostawy wyłącznie w wysokości odpowiadającej najtańszemu oferowanemu sposobowi dostawy.
- 8.6. Sprzedawca nie jest zobowiązany do zwrotu środków, dopóki nie otrzyma zwróconych Produktów lub dopóki Konsument nie udowodni, że Produkty odesłał w zależności od tego, co nastąpi wcześniej.
- 8.7. Środki pieniężne zostaną zwrócone w taki sam sposób, w jaki zostały przyjęte, o ile strony nie uzgodnią inaczej.
- 8.8. **Konsument jest zobowiązany do zwrotu Produktów; Konsument odpowiada wobec Sprzedawcy jedynie za zmniejszenie wartości Produktu wynikające z obchodzenia się z Produktem w sposób inny, niż jest to konieczne ze względu na jego charakter i właściwości; w takim przypadku Sprzedawca jest uprawniony potrącić odpowiednią kwotę z ceny podlegającej zwrotowi.**
- 8.9. Wyjątki od odstąpienia obejmują w szczególności Produkty i Usługi na Zamówienie (dostosowane według życzenia), towar szybko psujący się i towar nieodwracalnie zmieszany.

9. REKLAMACJE – KONSUMENT

- 9.1. Konsument może skorzystać z prawa z tytułu wady przez 24 miesiące od odebrania Produktu.
- 9.2. **W celu złożenia reklamacji Sprzedawca może wymagać wypełnienia formularza reklamacyjnego i przedstawienia niezbędnych dokumentów (w szczególności numeru zamówienia/ dokumentu, opisu wady, dokumentacji fotograficznej i danych kontaktowych), aby reklamacja mogła zostać należycie rozpatrzona.**
- 9.3. Reklamacja jest rozpatrywana bez zbędnej zwłoki, najpóźniej w ciągu 30 dni, o ile strony nie uzgodnią dłuższego terminu.
- 9.4. W przypadku spornej reklamacji Sprzedawca podejmie decyzję o jej przyjęciu w ciągu 10 dni roboczych od zgłoszenia reklamacji.
- 9.5. Skargi można przesyłać na e-mail info@fortemix.pl; Sprzedawca niezwłocznie potwierdzi otrzymanie skargi, a następnie prześle informację o jej rozpatrzeniu.
- 9.6. Kontakty i procedura reklamacyjna: info@fortemix.pl.
- 9.7. Jeżeli wada ujawni się w ciągu 1 roku od odebrania, przyjmuje się, że rzecz była wadliwa już przy odbiorze, chyba że charakter rzeczy lub wady to wyklucza.
- 9.8. Konsument ma w przypadku wady prawo w szczególności do usunięcia wady poprzez naprawę lub dostarczenie nowej rzeczy wolnej od wad, o ile nie jest to niemożliwe lub nieproporcjonalne; jeśli Sprzedawca nie usunie wady w rozsądnym czasie lub powodowałoby to dla Konsumenta znaczne trudności, Konsument może żądać odpowiedniej obniżki ceny albo odstąpić od umowy, zawsze w zakresie i na warunkach określonych przepisami prawa.
- 9.9. Kontrola przed montażem i procedura w przypadku stwierdzenia wady
- 9.10. W przypadku Produktów przeznaczonych do montażu/installacji (np. podłogi, systemy dachowe i akcesoria) Konsument przed instalacją sprawdza w szczególności typ, ilość, partię/odcień i widoczne wady.
- 9.11. Jeżeli Konsument stwierdzi wadę, która mogła zostać wykryta przed instalacją, jest zobowiązany przerwać instalację i bez zbędnej zwłoki zgłosić wadę Sprzedawcy.
- 9.12. Jeżeli Konsument kontynuuje instalację mimo oczywistą wadę, jego prawa z tytułu wad mogą zostać ograniczone w takim zakresie, w jakim wada mogła zostać wykryta przed instalacją oraz w jakim szkoda powstała w wyniku dalszej instalacji.

10. REKLAMACJE I GWARANCJA – PRZEDSIĘBIORCA (B2B)

- 10.1. Przedsiębiorca jest zobowiązany do sprawdzenia Produktów bez zbędnej zwłoki po ich odebraniu.
- 10.2. Oczwiste wady (jakość, opakowanie, uszkodzenia, niewłaściwe Produkty i Usługi, braki) muszą zostać zareklamowane pisemnie w ciągu 3 dni roboczych od odbioru.
- 10.3. W przypadku transportu zapewnianego przez Sprzedawcę oczywiste uszkodzenia należy odnotować w liście przewozowym lub innym dokumencie potwierdzającym dostawę oraz udokumentować fotograficznie; zapis ten musi zostać potwierdzony przez przewoźnika.
- 10.4. Jeżeli Kupujący nie zgłosi reklamacji oczywistych wad w terminie, uznaje się, że świadczenie było wolne od wad, a prawo do reklamacji tych wad wygasa.
- 10.5. Ukryte wady muszą zostać zareklamowane niezwłocznie po ich stwierdzeniu, pisemnie, z dowodem zakupu; reklamowane Produkty muszą być dostępne do kontroli i oznaczone.
- 10.6. **W celu złożenia reklamacji Sprzedawca może wymagać wypełnienia formularza reklamacyjnego i przedstawienia niezbędnych dokumentów (w szczególności numeru zamówienia/ dokumentu, opisu wady, dokumentacji fotograficznej i danych kontaktowych), aby reklamacja mogła zostać należycie rozpatrzona.**
- 10.7. Sprzedawca co do zasady rozpatrzy reklamację w ciągu 30 dni od jej przyjęcia.
- 10.8. W przypadku uznania wady Sprzedawca może udzielić rabatu odpowiadającego zakresowi wady lub przywrócić Produkt do stanu pierwotnego, jeżeli jest to możliwe.
- 10.9. Przedsiębiorca nie ma prawa odstąpić od umowy z powodu wad, o ile strony nie uzgodnią pisemnie inaczej.
- 10.10. Prawa z tytułu wad muszą zostać dochodzone najpóźniej do upływu terminu wskazanego na opakowaniu/Dokumentacji Technicznej; maksymalnie do 1 roku od odbioru, przy czym minimalny okres na ich dochodzenie wynosi 6 miesięcy (chyba że produkt ma dłuższą trwałość).
- 10.11. Wystąpienie wady nie ma wpływu na obowiązek uiszczenia ceny.

11. KONTROLA PRZED MONTAŻEM I WSTRZYMANIE PRAC

- 11.1. Kupujący jest zobowiązany przed instalacją/montażem sprawdzić Produkty (typ, ilość, partię/odcień, widoczne wady) i zweryfikować kompatybilność z podłożem i planowanym zastosowaniem.
- 11.2. Jeżeli Kupujący stwierdzi wadę, która mogła zostać wykryta przed instalacją, jest zobowiązany przerwać instalację/montaż i niezwłocznie złożyć reklamację.
- 11.3. Jeżeli Kupujący kontynuuje instalację/montaż pomimo oczywistej wady, Sprzedawca nie jest zobowiązany do pokrycia kosztów demontażu/montażu, przestoju, utraty produkcji ani innych kosztów następujących, a prawa z tytułu wad mogą być ograniczone w zakresie, w jakim szkoda powstała wskutek dalszej instalacji.
- 11.4. RMA / numer reklamacyjny i logistyka reklamacji
- 11.4.1. W celu rozpatrzenia reklamacji Sprzedawca może wymagać nadania RMA (numeru reklamacyjnego); bez RMA Sprzedawca może odmówić przyjęcia zwróconych/reklamowanych Produktów.
- 11.4.2. Kupujący jest zobowiązany reklamowane Produkty:
- oznaczyć numerem RMA i dołączyć opis wady,
 - zapakować tak, aby zapobiec dalszemu uszkodzeniu,
 - umożliwić Sprzedawcy lub jego przedstawicielowi dostęp do kontroli w miejscu instalacji, jeżeli jest to konieczne.
- 11.4.3. O ile nie uzgodniono inaczej, transport reklamowanych Produktów zapewnia i opłaca Kupujący; w przypadku uznania reklamacji zwrot uzasadnionych kosztów może zostać udzielony zgodnie z przepisami prawa / porozumieniem.

12. ZWROTY I ANULACJE – PRZEDSIĘBIORCA (B2B)

- 12.1. Przedsiębiorca nie ma ustawowego prawa do odstąpienia bez przyczyny.
- 12.2. Zwrot Produktów jest możliwy wyłącznie po uprzedniej pisemnej zgodzie Sprzedawcy i na określonych warunkach.
- 12.3. Jeżeli zwrócone Produkty i Usługi są uszkodzone, Kupujący musi odebrać je na własny koszt w ciągu 14 dni, w przeciwnym razie Sprzedawca może zutilizować Produkty i Usługi na koszt Kupującego, o ile nie uzgodni z Kupującym inaczej.
- 12.4. W przypadku Produktów i Usług na Zamówienie zwrot może być wykluczony.
- 12.5. RMA dla zwrotów
- 12.5.1. Sprzedawca może wymagać numeru RMA dla zwrotów; przesyłka bez RMA może zostać odrzucona.
- 12.5.2. Sprzedawca może określić, że zwroty będą przyjmowane wyłącznie:
- w oryginalnym opakowaniu i z kompletną dokumentacją,
 - bez śladów instalacji/użytkowania (o ile strony nie uzgodnią inaczej),
 - z podaniem numeru faktury/listu przewozowego.
- 12.5.3. Jeżeli Kupujący odeśle zwrot bez zgody lub wbrew warunkom, Sprzedawca może zażądać jego odbioru przez Kupującego oraz naliczyć opłatę za magazynowanie/obsługę i karę umowną zgodnie z Cennikiem; nie wyłącza to prawa do odszkodowania.

13. ZASTRZEŻENIE PRAWA WŁASNOŚCI, ZABEZPIECZENIE, PRZETWARZANIE

- 13.1. Sprzedawca zastrzega sobie prawo własności do Produktów aż do całkowitej zapłaty wszystkich należności.
- 13.2. Kupujący jest zobowiązany oznaczyć, chronić i przechowywać Produkty oddzielnie aż do zapłaty; w razie ingerencji osoby trzeciej niezwłocznie informuje Sprzedawcę.
- 13.3. Jeżeli Kupujący przetworzy Produkty w nową rzecz, uznaje się, że przetworzenie nastąpiło na rzecz Sprzedawcy; powstała rzecz jest (w zakresie przewidzianym przez prawo) obciążona zastrzeżeniem prawa własności na korzyść Sprzedawcy.
- 13.4. Kupujący cedeje na Sprzedawcę swoje (także przyszłe) wierzytelności wobec osób trzecich z dalszej sprzedaży Produktów obciążonych zastrzeżeniem własności; w przypadku opóźnienia Kupującego dłuższego niż 30 dni Kupujący jest zobowiązany

- dokonać cesji na żądanie w wymaganym zakresie.
- 13.5. Sprzedawca jest uprawniony w uzasadnionych przypadkach do wejścia do pomieszczeń, w których znajdują się Produkty z zastrzeżeniem własności, i ich

zabrania, jeżeli przepisy prawa na to zezwalają.

14. MAGAZYN KONSYGNACYJNY (WYŁĄCZNIE NA PODSTAWIE PISEMNEJ UMOWY)

- 14.1. Magazyn konsygnacyjny to magazyn Produktów u Kupującego, w którym Produkty pozostają własnością Sprzedawcy do chwili wydania z magazynu.
- 14.2. Kupujący dostarcza Sprzedawcy miesięczne zestawienie sprzedanych Produktów (zwykle do 5. dnia następnego miesiąca) oraz na żądanie informację o stanie magazynu (w ciągu 3 dni roboczych).
- 14.3. Oferta zawarcia umowy sprzedaży jest złożona poprzez przyjęcie towaru na magazyn; jej przyjęcie następuje poprzez wydanie towaru. Fakturowanie odbywa się wstecznie za miniony miesiąc.
- 14.4. Jeżeli Kupujący nie przekaże zestawienia, Sprzedawca jest uprawniony według własnego uznania jednostronnie zafakturować wszystkie lub część Produktów znajdujących się w magazynie konsygnacyjnym.
- 14.5. Sprzedawca może żądać zwrotu wszystkich lub części Produktów bez zbędnej zwłoki (najpóźniej w ciągu 10 dni) na koszt Kupującego.
- 14.6. Sprzedawca ma prawo do fizycznej inwentaryzacji i żądania wyjaśnienia różnic; jeśli wyjaśnienie nie jest satysfakcjonujące, może postąpić tak jak w przypadku nieprzekazania zestawienia.
- 14.7. W przypadku przekroczenia okresu składowania lub przechowywania dłuższego niż 12 miesięcy Sprzedawca może zafakturować cenę takich Produktów.
- 14.8. Jeżeli Sprzedawca nie zostanie wpuszczony do pomieszczeń magazynu lub Produkty nie zostaną wydane i usługi nie zostaną udostępnione, może zostać uzgodniona kara umowna w wysokości 5 000 CZK za każdy dzień naruszenia.

15. PRZELEW WIERZYTELNOŚCI, POTRĄCENIE, PRAWO ZATRZYMANIA

- 15.1. Kupujący nie może bez uprzedniej pisemnej zgody Sprzedawcy przelewać ani przenosić swoich wierzytelności, praw, długów ani obowiązków wynikających z umowy/OWH.
- 15.2. Przedsiębiorca nie jest uprawniony do użycia prawa zatrzymania w celu zabezpieczenia swoich wierzytelności wobec Sprzedawcy.
- 15.3. Sprzedawca jest uprawniony do jednostronnego potrącenia swoich wymagalnych wierzytelności z wierzytelnościami Kupującego (w tym roszczeń o odszkodowanie lub obniżenie wartości przy zwrocie Produktu).
- 15.4. Przedsiębiorca może potrącić swoje wierzytelności wyłącznie po pisemnym porozumieniu lub jeżeli zostały prawomocnie zasądzone.

16. POUFNOŚĆ INFORMACJI

- 16.1. Informacje niepubliczne przekazane w związku z umową (dokumentacja techniczna, warunki cenowe, oferty niepubliczne, know-how) są poufne.
- 16.2. Kupujący zobowiązuje się nie rozpowszechniać informacji poufnych, nie wykorzystywać ich poza celem umowy i nie umożliwiać dostępu do nich osobom trzecim bez pisemnej zgody Sprzedawcy.
- 16.3. Obowiązek zachowania poufności trwa również po zakończeniu stosunku umownego.

17. OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH

- 17.1. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się zgodnie z Polityką prywatności opublikowaną na stronie internetowej.
- 17.2. Dane mogą być przekazywane przewoźnikom i dostawcom usług płatniczych w niezbędnym zakresie.
- 17.3. **Nagrywanie rozmów telefonicznych**
17.3.1. Sprzedawca jest uprawniony do nagrywania rozmów telefonicznych z Użytkownikiem lub Kupującym, który poda swój numer telefonu w ramach zamówienia, rejestracji lub zapytania za pośrednictwem interfejsu internetowego, w celu weryfikacji treści ustaleń handlowych (specyfikacja Produktów i Usług), ochrony roszczeń prawnych i podnoszenia jakości usług. Nagrania przechowywane są przez czas niezbędny do realizacji wskazanych celów.
- 17.3.2. Wysyłając zamówienie, zapytanie lub rejestrując się i akceptując niniejsze OWH, Użytkownik lub Kupujący potwierdza, że został wcześniej w sposób zrozumiały poinformowany o nagrywaniu rozmów w związku z negocjacjami handlowymi. Strony umowy przyjmują do wiadomości, że w związku z wcześniejszym pouczeniem Użytkownik ani Kupujący nie będą ponownie informowani komunikatem dźwiękowym podczas kolejnego kontaktu telefonicznego, a taki sposób postępowania uznają za wystarczający do spełnienia obowiązku informacyjnego.

18. PRODUKTY I USŁUGI NA ZAMÓWIENIE, MODYFIKACJE WYKONYWANE NA MIARĘ ORAZ PRODUKCJA SERYJNA W PARTIACH

- 18.1. Czym są Produkty i Usługi na Zamówienie
18.1.1. Za Produkty i Usługi na zamówienie uznaje się w szczególności cięcie/dopasowanie na wymiar, nietypowe rozmiary, indywidualizację (kolor, struktura, nadruk/branding), kompletację zgodnie z wymaganiami, produkcję według rysunku, produkcję seryjną w partiach dla konkretnego projektu oraz Usługi świadczone w indywidualnie uzgodnionym zakresie.
- 18.2. Zatwierdzanie dokumentów i próbek
18.2.1. Jeżeli częścią zlecenia jest zatwierdzanie rysunków, specyfikacji, szablonów lub próbek, Kupujący odpowiada za prawidłowość dokumentów i ich terminowe zatwierdzenie.
18.2.2. Po zatwierdzeniu materiałów wszelkie zmiany są traktowane jako zmiana zamówienia zgodnie z art. 2.5 (w tym możliwa zmiana kolejności produkcji, terminów, kosztów i opłat).
- 18.3. Tolerancje, odchylenia i różnice wynikające z produkcji partii
18.3.1. Kupujący przyjmuje do wiadomości, że w przypadku Produktów i Usług na zamówienie oraz produkcji partii mogą wystąpić rozsądne odchylenia (tolerancje wymiarowe, różnice odcieni między partiami, zmiany struktury powierzchni), które nie stanowią wady, o ile mieszczą się w granicach Dokumentacji Technicznej lub zwyczajowo przyjmowanych tolerancji.
18.3.2. Zalecenie: dla jednego obiektu zamawiać Produkty z jednej partii produkcyjnej, o ile pozwala na to dostępna zdolność produkcyjna.
- 18.4. Anulowanie zamówienia, nieodebranie i wyłączenie możliwości zwrotu
18.4.1. Produkty i Usługi wykonywane na zamówienie nie podlegają standardowemu zwrotowi; w przypadku konsumenta odstąpienie od umowy w terminie 14 dni jest co do zasady wyłączone, jeżeli Produkt został wykonany zgodnie z jego indywidualnym życzeniem.
18.4.2. W przypadku Przedsiębiorcy Sprzedawca jest uprawniony, w razie anulowania zamówienia po jego potwierdzeniu lub w razie nieodebrania Produktów wykonywanych na zamówienie, do naliczenia kary umownej zgodnie z art. 2.5.5 (zwłaszcza jeśli zamówienie jest nie sprzedawalne osobie trzeciej); nie wyłącza to postępowania zgodnie z art. 2.5.6. W przypadku Konsumenta ewentualne roszczenia Sprzedawcy przy anulowaniu zlecenia będą oceniane zgodnie z przepisami prawa i uzgodnionymi postanowieniami.
18.4.3. Jeżeli Kupujący nie odbierze Produktów na Zamówienie w uzgodnionym terminie, Sprzedawca może naliczyć opłatę magazynową i koszty; po bezskutecznym wezwaniu może odstąpić od umowy.
- 18.5. Dostawy częściowe i planowanie zdolności produkcyjnych
18.5.1. Produkty i Usługi na Zamówienie mogą być świadczone/dostarczane stopniowo (dostawami częściowymi), jeżeli wymaga tego produkcja lub logistyka.
18.5.2. Terminy mają charakter orientacyjny, o ile nie zostały wyraźnie uzgodnione jako stałe.

19. ODPOWIEDZIALNOŚĆ, OCHRONA PRAW, SIŁA WYŻSZA I ROZWIĄZYWANIE SPORÓW

- 19.1. Obsługa klienta i skargi
19.1.1. Skargi i sugestie można przysyłać na e-mail info@fortemix.pl.
19.1.2. Sprzedawca potwierdzi otrzymanie skargi i poinformuje o dalszym trybie postępowania w rozsądnym terminie.
- 19.2. Pozasądowe rozwiązywanie sporów konsumenckich (ADR)
19.2.1. Do pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich wynikających z umowy kupna-sprzedaży właściwa jest Czeska Inspekcja Handlowa (ČOI), której dane kontaktowe są opublikowane na stronie internetowej ČOI.
- 19.3. Odpowiedzialność i ograniczenie odszkodowania

- 19.3.1. Sprzedawca odpowiada za szkodę w zakresie określonym przepisami prawa.
- 19.3.2. **Informacje lub procedury przekazane w innej formie niż pisemna nie są wiążące i Sprzedawca nie ponosi za nie odpowiedzialności. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za szkody powstałe po stronie Kupującego w wyniku nieprawidłowego obchodzenia się z Produktem, w szczególności w przypadku niedostosowania się do wymagań określonych w Dokumentacji Technicznej oraz na opakowaniu produktu, ani za szkody wynikłe z obróbki lub instalacji Produktu posiadającego wadę, którą Kupujący mógł i powinien był wykryć.**
- 19.3.3. Przedsiębiorca: o ile przepisy prawa tego nie zakazują, Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za utracony zysk, przestój produkcji, utratę danych, szkody pośrednie lub następne ani za koszty powstałe w wyniku nieprawidłowego montażu/instalacji, niewłaściwego użycia, łączenia z materiałami niekompatybilnymi lub nieprzestrzegania Dokumentacji Technicznej.
- 19.3.4. Przedsiębiorca: całkowita wysokość odszkodowania (w tym kar umownych, o ile nie uzgodniono inaczej) jest ograniczona do kwoty faktycznie zapłaconej za wadliwe Produkty lub Usługi, z którymi szkoda jest związana.
- 19.3.5. Ograniczenia wynikające z niniejszego artykułu nie mają zastosowania w przypadku szkody wyrządzonej umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa, a także w innych sytuacjach, w których przepisy prawa nie dopuszczają takiego ograniczenia.
- 19.4. Korzystanie ze strony internetowej, dostępność usług i bezpieczeństwo
- 19.4.1. Sprzedawca może tymczasowo ograniczyć dostępność strony internetowej z powodu prac serwisowych, awarii podmiotów trzecich lub działania siły wyższej; Kupujący przyjmuje do wiadomości, że może to skutkować ograniczeniem możliwości składania zamówień lub zmianą dostępności produktów.
- 19.4.2. Sprzedawca jest uprawniony do odmowy przyjęcia lub anulowania zamówienia (z jednoczesnym zwrotem otrzymanych płatności), jeżeli ma uzasadnione podejrzenie nadużycia systemu, działań nieuczciwych, oczywistego błędu w cenie lub naruszenia niniejszych OWH.
- 19.4.3. Sprzedawca jest uprawniony do zawieszenia lub usunięcia konta użytkownika w szczególności przy wielokrotnym naruszeniu OWH, nadużyciu konta lub zagrożeniu bezpieczeństwa.
- 19.5. Własność intelektualna i dokumentacja
- 19.5.1. Dokumentacja techniczna, katalogi, zdjęcia, grafika, logotypy, know-how i inne materiały Sprzedawcy są chronione przepisami prawa.
- 19.5.2. Kupujący jest uprawniony do korzystania z Dokumentacji technicznej wyłącznie w celach doboru, instalacji i użytkowania Produktów i Usług; bez uprzedniej pisemnej zgody Sprzedawcy nie może jej rozpowszechniać, modyfikować ani wykorzystywać do celów konkurencyjnych.
- 19.6. Siła wyższa
- 19.6.1. Strony nie pozostają w zwłoce przez okres trwania siły wyższej (w szczególności zdarzeń naturalnych, wojny, pandemii, przerw w dostawach energii, strajków, ograniczeń transportowych, decyzji organów władzy publicznej lub istotnych zakłóceń po stronie dostawców).
- 19.6.2. Strona dotknięta działaniem siły wyższej niezwłocznie poinformuje drugą stronę o jej wystąpieniu oraz podejmie odpowiednie działania w celu ograniczenia jej skutków.
- 19.7. Prawo właściwe, właściwość sądów, rozdzielnosc postanowień
- 19.7.1. Stosunek prawny podlega prawu Republiki Czeskiej; w przypadku konsumenta nie narusza to bezwzględnie obowiązujących praw państwa jego miejsca zamieszkania.
- 19.7.2. Spory z przedsiębiorcą będą rozpatrywane przez sądy właściwe dla siedziby Sprzedawcy.
- 19.7.3. Nieważność lub nieskuteczność któregokolwiek postanowienia OWH nie wpływa na ważność pozostałych postanowień.
- 19.7.4. Strony są zobowiązane w miarę możliwości minimalizować ewentualne szkody, straty i ryzyka.

20. ZAŁĄCZNIK A – WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

Adresat (Sprzedawca):

Fortemix, s.r.o.
z siedzibą Kirilovova 812
739 21 Paskov
REGON: 26868211
E-mail: info@fortemix.pl

Oświadczenie o odstąpieniu od umowy

Ja/My (imię i nazwisko / nazwa):

Adres (ulica, numer, kod pocztowy, miasto, państwo):

..... Telefon:

Email:

Niniejszym zawiadamiam/zawiadamiamy, że odstępuję/odstępujemy od umowy sprzedaży dotyczącej następującego towaru/usługi:

Nazwa towaru/usługi:

Numer zamówienia / dokumentu:

Data zamówienia: Data odbioru:

Liczba sztuk / ilość:

Sposób zwrotu towaru (wysyłka/kurier/osobiście):

..... Numer rachunku bankowego do

zwrotu środków (IBAN lub rachunek CZ): Opcjonalnie – powód

odstąpienia (nieobowiązkowe):

Data:

Podpis (wyłącznie jeżeli formularz jest przesyłany w formie papierowej):

Instrukcja zwrotu towaru:

Towar należy odesłać lub przekazać bez zbędnej zwłoki (najpóźniej w ciągu 14 dni od odstąpienia) na adres: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Republika Czeska

Uwaga: Konsument ponosi koszty zwrotu towaru, w tym ewentualne koszty zwrotu towarów o dużych gabarytach, chyba że przy danym produkcie wskazano inaczej.

SK VŠEOBECNÉ OBCHODNÉ PODMIENKY (VOP)

1. ZÁKLADNÉ USTANOVENIA A TERMINOLÓGIA

- 1.1. Predávajúci
- 1.1.1. Predávajúcim je právnická osoba uvedená v záhlaví e-shopu, v košíku a na daňovom doklade (ďalej len „Predávajúci“).
- 1.1.2. Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, IČO 26868211, DIČ CZ26868211, zapísaná v OR vedenom na Krajskom súde v Ostrave, oddiel C, vložka 28754.
- 1.1.3. Kontakty zákazníckeho servisu: e-mail info@fortemix.sk, **adresa na korešpondenciu a zasielanie reklamácií/vrátení: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Česká republika.**
- 1.1.4. Webové stránky: www.fortemix.cz a mutácie www.fortemix.eu, www.fortemix.de, www.fortemix.sk, www.fortemix.pl, www.fortemix.es, www.fortemix.it.
- 1.2. Kupujúci
- 1.2.1. „Kupujúci“ je osoba, ktorá s Predávajúcim uzatvára zmluvu.
- 1.2.2. „Spotrebiteľ“ je fyzická osoba, ktorá okrem svojej podnikateľskej činnosti uzatvára zmluvu s Predávajúcim.
- 1.2.3. „Používateľ“ je akákoľvek fyzická alebo právnická osoba, ktorá využíva webové stránky Predávajúceho, a to bez ohľadu na to, či s Predávajúcim uzavrela zmluvu.
- 1.3. Zjednotené pojmy pre všetky produktové rady
- 1.3.1. „Produkty“ sú hmotné výrobky dodávané Predávajúcim (vrátane systémových prvkov, príslušenstva, náradia, spotrebného materiálu, obalov/paliet a pod.).
- 1.3.2. „Služby“ sú nehmotné plnenia poskytované Predávajúcim (najmä doprava, vykládka, montáž, poradenstvo, školenia, servis, technická podpora a pod.).
- 1.3.3. „Zákazkové Produkty a Služby“ sú Produkty a Služby vyrobené/upravené podľa požiadaviek Kupujúceho (napr. rezanie na mieru, atypické rozmery, farba/štruktúrne úpravy, potlač/branding, individuálna kompletizácia).
- 1.3.4. „Technická dokumentácia“ sú technické listy, montážne návody, bezpečnostné listy, vyhlásenia o zhode, schvaľovacie protokoly, skladovacie a prepravné pokyny a ďalšie dokumenty uvedené pri Produktoch a/alebo Službách.
- 1.3.5. „Cenník“ je aktuálna cenová a dodacia špecifikácia Predávajúceho (vrátane poplatkov za dopravu, manipuláciu, palety/obaly, nadštandardné Služby a pod.).
- 1.4. Dokumentácia a kvalita
- 1.4.1. Ak je pri Produktoch uvedená Technická dokumentácia, je záväzná ako súčasť zmluvy; pri Službách môžu byť záväzné pokyny a rozsah uvedený v Ponuke/objednávke/potvrdení objednávky.
- 1.4.2. Predávajúci deklaruje, že Produkty spĺňajú technické požiadavky uvedené v príslušných vyhláseniach o zhode; technické vlastnosti sa zachovávajú najmenej po dobu skladovateľnosti uvedenú na obale alebo v Technickej dokumentácii.
- 1.5. Jazyk, písomná forma, podmienky Kupujúceho
- 1.5.1. Zmluva sa uzatvára v slovenskom jazyku, pokiaľ sa strany písomne nedohodnú inak.
- 1.5.2. Za písomnú formu sa považuje aj e-mail, SMS a iné textové komunikačné aplikácie, ak sú odoslané z/do kontaktov obvyklých vo vzťahu strán.
- 1.5.3. Rozdielne dojednania v individuálnej zmluve majú prednosť.
- 1.5.4. Predávajúci všeobecne neakceptuje obchodné podmienky Kupujúceho a bez zbytočného odkladu vylúči ich použitie vlastným prejavom vôle, ak obe strany odkážu na svoje podmienky.
- 1.6. Účinnosť a zmeny VOP
- 1.6.1. VOP sú účinné od 1. 5. 2026.
- 1.6.2. Zmeny VOP sa použijú na zmluvu uzavretú po zverejnení novej verzie.
- 1.6.3. Ak existuje rámcová zmluva, môže Kupujúci zmeny odmietnuť postupom uvedeným v rámcovej zmluve.
- 1.7. Kogentné práva spotrebiteľa
- 1.7.1. Ak je Kupujúci Spotrebiteľ, tieto VOP sa použijú v rozsahu, v akom nie sú v rozpore s kogentnými ustanoveniami právnych predpisov na ochranu Spotrebiteľa; v prípade rozporu sa použije kogentná úprava.

2. UZAVRETIE ZMLUVY MIMO E-SHOPU (B2B – PONUKY, OBJEDNÁVKY)

- 2.1. Ponuka, prijatie, alternatívna ponuka
- 2.1.1. Na základe dopytu môže Predávajúci vystaviť ponuku (ďalej „Ponuka“). Platnosť Ponuky je štandardne 30 dní, ak nie je uvedené inak.
- 2.1.2. **Zmluva je uzavretá doručením akceptácie Ponuky Predávajúceho (e-mail alebo prostredníctvom CRM) alebo úhradou (aj čiastočnou) dohodnutej zálohy. Úhradou zálohy/kúpnej ceny Kupujúci potvrdzuje Ponuku v plnom rozsahu a bez výhrad. Ak Kupujúci oznámi akceptáciu/objednávku iným textovým kanálom (napr. SMS, WhatsApp), takéto oznámenie sa považuje za objednávku/dopyt; zmluva vzniká až potvrdením Predávajúcim (typicky e-mailom alebo v CRM) alebo úhradou zálohy.**
- 2.1.3. Ak Predávajúci nemôže dodať pôvodne dopytované Produkty a Služby (napr. nedostupnosť), môže zaslať alternatívnu Ponuku; zmluva vzniká až písomným potvrdením alternatívnej Ponuky Kupujúcim. Kupujúci môže alternatívnu Ponuku odmietnuť.
- 2.1.4. Dodatočné zmeny uzavretej zmluvy možno vykonávať len po vzájomnej dohode v písomnej forme.
- 2.2. Nezáväznosť cenníkov a informácií
- 2.2.1. **Cenníky, katalógy, webové informácie, opisy, parametre, ceny a dostupnosť sú informatívne a môžu sa zmeniť do potvrdenia objednávky/Ponuky Predávajúcim. Záväzné sú údaje uvedené v potvrdení objednávky/zákazky, Ponuke a ďalších dokumentoch Predávajúceho. Informácie alebo pracovné postupy podané inak ako písomne sú nezáväzné a Predávajúci za ne nezodpovedá. Ústne/telefonické informácie sú záväzné len pri písomnom potvrdení.**
- 2.3. Požiadavky na objednávku a kontrola dokumentov
- 2.3.1. Objednávka musí obsahovať údaje vyžadované Cenníkom a/alebo Ponukou (najmä špecifikáciu Produktov a Služieb, jednotky, množstvo, termín, spôsob dopravy/poskytnutia Služieb).
- 2.3.2. **Za úplnú objednávku sa považuje objednávka obsahujúca minimálne: (i) identifikáciu Kupujúceho (meno/názov, v prípade Podnikateľa aj IČO), (ii) fakturačnú a dodaciu adresu, (iii) kontaktné údaje (telefón, e-mail), (iv) presnú špecifikáciu Produktov/Služieb (kód/názov, množstvo, jednotky), (v) požadovaný termín, (vi) zvolený spôsob dopravy/odberu a prípadné požiadavky na vykládku, (vii) pri individuálnom projektovom cenovom zvýhodnení identifikáciu projektu/objektu.**
- 2.3.3. Na uplatnenie objektivej ceny/zľavy môže byť vyžadované číslo objektu a ďalšie údaje (projekt, adresa, kontaktná osoba).
- 2.3.4. Neúplné objednávky môže Predávajúci vrátiť na doplnenie; lehoty sa počítajú až od úplnosti a potvrdenia Predávajúcim.
- 2.3.5. Kupujúci je povinný skontrolovať dokumenty súvisiace s objednávkou (potvrdenie objednávky/zákazky, transportné avízo a pod.) a pripomienky uplatniť písomne **najneskôr nasledujúci pracovný deň**; inak sa dokumenty považujú za záväzné.
- 2.3.6. Predávajúci nemusí vyhovieť objednávkam presahujúcim výrobné alebo dopravné kapacity a môže zrušiť rezerváciu objednávky alebo jej časti.
- 2.4. Minimálny predstih objednávok (šaržová výroba)
- 2.4.1. Pri Produktoch vyrábaných v plánovaných šaržach môže Predávajúci vyžadovať zadanie objednávky s predstihom (napr. 5 pracovných dní pri vybraných položkách / 30 dní pri ostatných). Konkrétne pravidlá (vrátane minimálneho predstihu) sú uvedené v Ponuke, potvrdení objednávky/zákazky alebo v Technickej dokumentácii.
- 2.5. Zmeny/storno objednávky a neprevzatie (B2B)
- 2.5.1. Zmeny objednávok sú možné len písomne a s uvedením identifikácie objednávky.
- 2.5.2. Zmenená objednávka sa spravidla spracúva ako nová a zaraďuje sa na koniec poradia.
- 2.5.3. Zmena po vydaní potvrdenia zákazky môže podliehať poplatku vo výške skutočne vzniknutých nákladov. Zmena alebo zrušenie objednávky po odoslaní transportného avíza môže podliehať poplatku za každú zrušenú objednávku; Predávajúci môže požadovať aj náhradu vzniknutých nákladov (napr. zbytočná jazda dopravcu).
- 2.5.4. Ak Kupujúci neprevzme Produkty a Služby do 7 dní od dohodnutého termínu (najmä pri vlastnej doprave), môže Predávajúci objednávku zrušiť.
- 2.5.5. V prípade Podnikateľa môže Predávajúci pri zrušení objednávky alebo neprevzatí účtovať zmluvnú pokutu až do 100 % kúpnej ceny Zákazkových Produktov a Služieb. Konkrétna výška zmluvnej pokuty sa stanoví s ohľadom na povahu zákazky a dohodnutú cenu, vždy primerane okolnostiam prípadu.
- 2.5.6. Ak je to s ohľadom na okolnosti účelné, môže Predávajúci namiesto zmluvnej pokuty podľa čl. 2.5.5 požadovať náhradu skutočne vynaložených nákladov a škody; ak už bola zmluvná pokuta uhradená, započíta sa na náhradu škody v rozsahu, v akom to právne predpisy umožňujú.
- 2.5.7. **Predávajúci nezaručuje dodanie v presný dátum a čas ani dodávku viacerých vozidiel v jeden deň, ak nie je výslovne dohodnuté inak.**

3. UZAVRETIE ZMLUVY CEZ E-SHOP (B2C AJ B2B)

- 3.1. Prezentácia Produktov a Služieb
- 3.1.1. Prezentácia Produktov a Služieb na webe je informatívna a nie je návrhom na uzavretie zmluvy.
- 3.1.2. Fotografie môžu byť ilustračné; rozhodujúci je opis a parametre pri produkte.
- 3.2. Objednávka a uzavretie zmluvy
- 3.2.1. Odoslaním objednávky Kupujúci navrhuje uzavretie zmluvy.
- 3.2.2. Automatické potvrdenie prijatia objednávky nie je prijatím návrhu.
- 3.2.3. Zmluva je uzavretá doručením výslovného prijatia objednávky (napr. potvrdenie, výzva na úhradu, potvrdenie expedície, vystavenie daňového

- dokladu).
- 3.3. Zjavná chyba
- 3.3.1. Pri zjavnej chybe v cene/množstve/opise nie je Predávajúci povinný zmluvu uzavrieť.
- 3.3.2. Ak už zmluva vznikla a chyba je zrejma, Predávajúci môže ponúknuť opravu alebo od zmluvy odstúpiť.
- 3.4. Používateľský účet
- 3.4.1. Registráciu môže Kupujúci získať účet.
- 3.4.2. Kupujúci chráni prístupové údaje; zneužitie oznámi bezodkladne.
- 3.5. Hodnotenia, recenzie a obsah používateľov (J)
- 3.5.1. Ak web umožňuje vkladať hodnotenia, recenzie, fotografie, komentáre alebo iné príspevky, Kupujúci zodpovedá za to, že sú pravdivé, zákonné a nezasahujú do práv tretích osôb.
- 3.5.2. Je zakázané vkladať najmä obsah: (i) urážlivý, hanlivý, diskriminačný, výhrážny, (ii) porušujúci autorské práva alebo práva na ochranu osobnosti, (iii) obsahujúci osobné údaje tretích osôb bez oprávnenia, (iv) reklamný/spamový, (v) obsahujúci nebezpečné návody alebo nelegálne ponuky.
- 3.5.3. Predávajúci je oprávnený príspevky moderovať, skryť alebo odstrániť, najmä ak porušujú tieto VOP, právne predpisy alebo oprávnené záujmy Predávajúceho.
- 3.5.4. Vloženie príspevku alebo jeho zaslaním Predávajúcemu Kupujúci udeľuje Predávajúcemu nevýhradnú, bezodplatnú, územne neobmedzenú licenciu na jeho použitie v súvislosti s prezentáciou a predajom Produktov a Služieb (najmä zobrazenie na webe, v katalógu alebo na sociálnych sieťach), a to po dobu trvania príslušnej ochrany práv.
- 3.5.5. Predávajúci sa zaväzuje príspevky nepoužívať spôsobom, ktorý by neoprávnene zasahoval do osobnostných práv Kupujúceho; to nevylučuje bežné úpravy z dôvodu technického formátu (napr. skrátenie, zmena rozlíšenia), ak nedôjde k zmene zmyslu oznámenia.
- 3.5.6. Predávajúci môže označovať „overené“ recenzie (napr. z účtu, z ktorého bola uskutočnená objednávka) a môže prijímať aj recenzie od profesionálnych používateľov/inštalatérov.
- 3.5.7. Kontaktné miesto na nahlásenie chybného obsahu: info@fortemix.sk.
- 3.6. Bezpečnosť, prevencia zneužitia a limity objednávok (Benchmark).
- 3.6.1. Predávajúci je oprávnený prijať primerané opatrenia na ochranu Kupujúcich a svojich systémov (najmä overenie identity, overenie kontaktu, overenie oprávnenia konať za Podnikateľa, overenie platby alebo adresy doručenia).
- 3.6.2. Predávajúci môže objednávku odmietnuť, pozastaviť alebo zrušiť (a vrátiť prijaté platby), najmä ak:
- 3.6.3. existuje dôvodné podozrenie z podvodného konania, zneužitia platobných prostriedkov, obchádzania limitov alebo zneužitia promoakcií,
- 3.6.4. údaje v objednávke sú zjavne nepravdivé, neúplné alebo nekorešponujú (napr. nefunkčnosť adresy, nefunkčný kontakt),
- 3.6.5. došlo k neobvyklému správaniu účtu alebo k technickému bezpečnostnému incidentu.
- 3.6.6. Predávajúci môže zaviesť množstevné alebo hodnotové limity na objednávku/Produkt (napr. pri promoakciách alebo obmedzenej dostupnosti).
- 3.6.7. Kupujúci berie na vedomie, že systém môže dočasne blokovať opakované pokusy o platbu alebo opakované zakladanie účtov; tým nie sú dotknuté práva Spotrebiteľa podľa právnych predpisov.

4. CENA, DPH, ZĽAVY A DAŇOVÉ REŽIMY

- 4.1. Cena
- 4.1.1. Ak nie je uvedené inak, ceny sú:
- 4.1.2. pre spotrebiteľa vrátane DPH,
- 4.1.3. pre podnikateľa bez DPH.
- 4.1.4. Kúpna cena zvyčajne nezahŕňa dopravu, palety/obaly a nadštandardné služby, ak nie je dohodnuté inak.
- 4.2. Zľavy, promoakcie a výhody (I + Benchmark)
- 4.2.1. Bonusy, rabaty, zľavy a iné výhody platia len pri riadnom a včasnom uhradení všetkých záväzkov Kupujúceho.
- 4.2.2. Ak Kupujúci neuhradí cenu so zľavou riadne a včas a omeškanie presiahne 60 dní, zľava môže zaniknúť a Predávajúci je oprávnený požadovať doplatok ceny bez zľavy.
- 4.2.3. Ak nie je výslovne uvedené inak, zľavy sa nevzťahujú na náklady na dopravu, palety/obaly a vybrané Služby.
- 4.2.4. Zľavové kódy / poukazy / kredity: ak Predávajúci umožní ich použitie, platia vždy podmienky uvedené pri konkrétnej akcii (platnosť, minimálna hodnota objednávky, kombinovateľnosť, okruh Produktov). Ak nie je uvedené inak, možno uplatniť len jeden kód/poukaz na jednu objednávku.
- 4.2.5. Pri čiastočnom odstúpení, vrátení alebo storne objednávky sa zľava prepočíta tak, aby zodpovedala skutočne ponechaným Produktom a Službám; ak by bez vrátenej časti neboli splnené podmienky zľavy (napr. minimálna hodnota), je Predávajúci oprávnený doúčtovať rozdiel.
- 4.2.6. Doprava zdarma / darček k objednávke / bundle: ak je poskytnutie výhody podmienené splnením podmienok akcie (napr. minimálna hodnota objednávky, konkrétne Produkty, počet kusov), potom pri následnom vrátení časti objednávky a nesplnení podmienok akcie je Predávajúci oprávnený (i) doúčtovať cenu dopravy, (ii) odpočítať hodnotu darčeka, prípadne (iii) požadovať vrátenie darčeka.
- 4.2.7. Obmedzenie zneužitia promoakcií: Predávajúci môže obmedziť opakované uplatnenie promoakcií, odmietnuť ich použitie pri dôvodnom podozrení zo zneužitia alebo pri porušení pravidiel akcie.
- 4.2.8. Chyba v promoakciách: pri zjavnej chybe v nastavení promoakcie (napr. zjavne nesprávna výška zľavy) môže Predávajúci postupovať obdobne podľa čl. 3.3.
- 4.3. Projektové/individuálne cenové zvýhodnenie
- 4.3.1. **AK Predávajúci poskytne Kupujúcemu individuálne cenové zvýhodnenie (napr. projektové), jeho podmienky (najmä rozsah, doba platnosti, účel použitia a prípadné podmienky na zachovanie ceny) sa radia výhradne dojednaním uvedeným v Ponuke, potvrdení objednávky/zákazky alebo inej písomnej dohode strán.**
- 4.4. Zmeny cien mimo e-shopu (B2B)
- 4.4.1. Predávajúci môže upraviť ceny s účinnosťou oznámenou Kupujúcemu najmenej 15 kalendárnych dní vopred.
- 4.5. OSS / EU DPH
- 4.5.1. Ak Kupujúci spĺňa podmienky pre režim OSS (One Stop Shop), berie na vedomie, že pri cezhraničných B2C plneniach môže byť uplatnený príslušný režim DPH podľa pravidiel EÚ.

5. PLATOBNÉ PODMIENKY

- 5.1. Spôsoby platby
- 5.1.1. Predávajúci môže umožniť najmä:
- a) bankový prevod,
- b) online platbu kartou,
- c) online bankový prevod (platobné tlačidlá),
- d) dobierku (ak je ponúkaná),
- e) hotovosť/kartu pri osobnom odbere (ak je ponúkaná).
- 5.2. Online platby – Comgate
- 5.2.1. Poskytovateľom platobnej brány je Comgate, a.s. (ďalej len „Comgate“). Informácie o platobnej bráne sú dostupné na: <https://www.comgate.cz/cz/platbni-brana>.
- 5.2.2. Platba kartou: Po zvolení platby kartou je Kupujúci presmerovaný do zabezpečeného rozhrania platobnej brány Comgate, kde zadá údaje ku karte a transakciu autorizuje; po úspešnom potvrdení je Kupujúci presmerovaný späť do e-shopu.
- 5.2.3. Platba platobnými tlačidlami bánk (online bankový prevod): Po zvolení banky je Kupujúci presmerovaný do svojho internetového bankovníctva/mobilnej aplikácie, kde sa zobrazia predvyplnené platobné údaje; Kupujúci platbu potvrdí a je presmerovaný späť do e-shopu.
- 5.2.4. Základné informácie k priebehu platby poskytuje Comgate aj tu:
- a) Platby kartou: <https://help.comgate.cz/v1/docs/cs/platby-kartou>
- b) Bankové prevody: <https://help.comgate.cz/docs/bankovni-prevody>
- 5.2.5. Kontaktné údaje Comgate na reklamácie alebo otázky k platbám: Comgate, a.s., Gočárova třída 1754 / 48b, Hradec Králové, E-mail: platby-podpora@comgate.cz, Tel.: +420 228 224 267
- 5.2.6. Upozornenie: Kontakty Comgate slúžia na riešenie otázok a reklamácií týkajúcich sa platieb; reklamácie Produktov a Služieb a ostatné obchodné otázky vybavuje Predávajúci podľa týchto VOP.
- 5.3. Splatnosť, deň úhrady, daňový doklad
- 5.3.1. Ak nie je dohodnuté inak, môže Predávajúci požadovať úhradu pred dodaním (zálohová/proforma faktúra).
- 5.3.2. Dňom úhrady bezhotovostnej platby je deň pripísania sumy na účet Predávajúceho.
- 5.3.3. Ak je cena uhradená v hotovosti, potvrdenie o zaplatení vydané Predávajúcim môže slúžiť ako daňový doklad.
- 5.4. Zápočet platieb (poradie)
- 5.4.1. Ak nie je dohodnuté inak, prijaté platby sa započítavajú v poradí: náklady, úroky, zmluvné pokuty, istina.
- 5.5. Omeškanie Kupujúceho (úroky z omeškania a zmluvná pokuta)
- 5.5.1. **Spotrebiteľ**
- 5.5.2. Pri omeškaní Spotrebiteľa s úhradou je Spotrebiteľ povinný zaplatiť zákonný úrok z omeškania podľa právnych predpisov.
- 5.5.3. Podnikateľ
- 5.5.4. Pri omeškaní Podnikateľa s úhradou je Podnikateľ povinný zaplatiť úrok z omeškania vo výške 0,05 % z dlžnej sumy (vrátane DPH) za každý deň omeškania; ak by bola podľa rozhodného práva kogentne stanovená nižšia sadzba, použije sa táto nižšia sadzba. Ak omeškanie Podnikateľa s úhradou trvá dlhšie ako 30 dní, je Podnikateľ povinný uhradiť zmluvnú pokutu vo výške 10 % z kúpnej ceny (splatnú podľa výzvy). Tým nie je dotknutý nárok na náhradu škody.
- 5.6. Pozastavenie plnenia
- 5.6.1. Pri omeškaní Kupujúceho s úhradou je Predávajúci oprávnený pozastaviť výrobu/expedíciu/ďalšie dodávky až do úplného uhradenia.
- 5.7. Potvrdený dodací list k faktúre
- 5.7.1. Kupujúci nie je oprávnený požadovať k faktúre potvrdený dodací list, ak nejde o prípad straty Produktov alebo nesúlad medzi fakturovanými a dodanými Produktmi.
- 5.7.2. Za vydanie potvrdeného dodacieho listu okrem týchto prípadov môže byť účtovaný poplatok.

6. DODANIE, DOPRAVA, PRECHOD RIZIKA

- 6.1. Miesto plnenia, prechod rizika
- 6.1.1. Ak nie je dohodnuté inak, miestom plnenia sú sklady Predávajúceho.
- 6.1.2. **Spotrebiteľ: dodanie Produktov je splnené odovzdaním Produktov Spotrebiteľovi v mieste dodania; riziko škody prechádza na Spotrebiteľa prevzatím Produktov. Ak Predávajúci zabezpečuje dopravu, zodpovedá tomu dodacia doložka DAP (Incoterms 2020).**
- 6.1.3. Podnikateľ: (i) ak dopravu zabezpečuje Predávajúci, dodanie je splnené podľa dodacej doložky DAP (Incoterms 2020); (ii) ak dopravu zabezpečuje Kupujúci (vrátane vlastného odvozu alebo dopravcu určeného Kupujúcim), dodanie je splnené podľa dodacej doložky FCA Paskov (Incoterms 2020) a riziko škody prechádza na Kupujúceho odovzdaním Produktov dopravcovi/na miesto odovzдания.
- 6.1.4. Predávajúci môže Kupujúcemu zaslať transportné avizo a orientačné časové okno doručenia; presný čas doručenia nie je zaručený, ak nie je výslovne dohodnuté inak.
- 6.1.5. Pri Zákazkových Produktoch a Službách alebo šaržovej výrobe môže byť lehota potvrdená až potvrdením zákazky.
- 6.1.6. Ak nie je so Spotrebiteľom dohodnutý konkrétny termín dodania, Predávajúci dodá tovar bez zbytočného odkladu.
- 6.2. Súčinnosť Kupujúceho pri dodaní (paletové/rozmerné dodávky)
- 6.2.1. Pri paletových/rozmerných dodávkach, v prípadoch, keď Predávajúci zabezpečuje dopravu, je Kupujúci povinný v rozsahu, v akom to možno rozumne požadovať, najmä:
- oznámiť Predávajúcemu všetky obmedzenia a dopravné prekážky, ktoré môžu zabrániť bezpečnému doručeniu objednaného tovaru pred začatím prepravy,
 - zabezpečiť vykládku a prítomnosť oprávnenej osoby na prevzatie a kontrolu, ktorá potvrdí dodací list,
 - zabezpečiť zjazdnosť príjazdových ciest pre vozidlá do 40 t,
 - akceptovať, že Predávajúci sa snaží dodržať požadovaný termín, ale nezaručuje presný čas,
 - nahradiť škody a náklady vzniknuté nedodržaním povinností (napr. zbytočná jazda),
 - v prípade, že Kupujúci nie je schopný tieto podmienky splniť, je povinný informovať o tom Predávajúceho pred zahájením prepravy.
- 6.2.2. Kupujúci nemôže voči Predávajúcemu uplatňovať poplatky za čakanie, manipuláciu alebo podobné náklady vzniknuté na strane Kupujúceho.
- 6.2.3. **Ak boli dohodnuté náklady na dopravu a skutočné náklady prepravy dohodnutú sumu presiahnu z dôvodov na strane Kupujúceho (najmä zmena miesta dodania, obmedzenie prístupu, nutnosť špeciálnej techniky, opakované doručenie, čakanie nad rámec dohodnutého), je Kupujúci povinný tento rozdiel uhradiť. V ostatných prípadoch sa použije dojednanie o cene dopravy v Ponuke/objednávke/potvrdení zákazky.**
- 6.2.4. Ak sa pôvodne dohodnutý spôsob dopravy ukáže ako nevhodný alebo nerealizovateľný (napr. z dôvodu obmedzenia prístupu), je Predávajúci oprávnený navrhnúť náhradný spôsob dopravy; prípadný rozdiel ceny dopravy bude doúčtovaný podľa Cenníka.
- 6.3. Vykládka, čakanie, hydraulická ruka
- 6.3.1. Ak je v Ponuke/objednávke/potvrdení zákazky dohodnutá vykládka, čakanie alebo dodávka s hydraulickou rukou, platia podmienky a poplatky podľa Cenníka alebo podľa vzájomného dojednania strán.
- 6.3.2. Štandardná doba vykládky je 1,5 hodiny, ak nie je dohodnuté inak. Po jej prekročení môže byť účtovaný poplatok podľa Cenníka. Doba vykládky sa potvrdzuje na dodacom liste.
- 6.3.3. Ak je dohodnutá dodávka s hydraulickou rukou, môže byť účtovaný poplatok podľa Cenníka, a to aj v prípade nepoužitia ruky. Dostupnosť služby môže byť regionálne obmedzená.
- 6.4. Vlastná doprava Kupujúceho
- 6.4.1. Nakládka je možná až po vydaní potvrdenia zákazky/potvrdenia pripravenosti.
- 6.4.2. Predávajúci nenesie náklady vzniknuté predčasným príchodom vozidla Kupujúceho.
- 6.5. Kontrola zásielky, dodací list, škody z prepravy
- 6.5.1. Kupujúci je povinný pri prevzatí skontrolovať obal a zjavné poškodenie.
- 6.5.2. Zjavné škody z prepravy je nutné uviesť do dodacieho listu alebo iného dokumentu potvrdzujúceho dodanie a odporúča sa doložiť fotodokumentáciou; pri doprave zabezpečenej Predávajúcim sa záznam potvrdzuje dopravcom.
- 6.5.3. Podpis dodacieho listu bez výhrad potvrdzuje prevzatie Produktov v rozsahu a stave zjavne zistiteľnom pri prevzatí.
- 6.6. Neprevzatie, skladné, odstúpenie Predávajúceho (B2B)
- 6.6.1. Ak Kupujúci neprevezme Produkty a Služby, môže Predávajúci účtovať náklady (doprava, skladné, opakované doručenie).
- 6.6.2. Pri omeškaní Kupujúceho s prevzatím tovaru je Predávajúci oprávnený vystaviť daňový doklad/faktúru už v deň omeškania.
- 6.6.3. Ak Kupujúci nezaplatí cenu do 10 dní po splatnosti alebo neodoberie Produkty a Služby do 30 dní od výzvy na odber, môže Predávajúci od zmluvy odstúpiť; tým nie sú dotknuté nároky na škodu a pokuty.
- 6.6.4. Pri Zákazkových Produktoch a Službách môže byť pri neprevzatí uplatnená zmluvná pokuta podľa čl. 2.5.5; tým nie je dotknutý postup podľa čl. 2.5.6.
- 6.7. Čiastkové dodávky a samostatná fakturácia
- 6.7.1. Predávajúci je oprávnený dodať Produkty (a súvisiace Služby) po častiach, ak to vyžaduje výroba, logistika alebo dostupnosť, a to aj bez výslovnej dohody, ak tým nie je dotknutý účel zmluvy.
- 6.7.2. Každá čiastková dodávka môže byť samostatne fakturovaná.
- 6.7.3. Ak je časť objednávky nedostupná, Predávajúci môže:
- dodať dostupnú časť a zvyšok dodať dodatočne,
 - ponúknuť alternatívu podľa čl. 2.1 ods. 3,
 - alebo po dohode objednávku v časti zrušiť.
- 6.8. Územný rozsah doručenia, mena a jazyk
- 6.8.1. E-shop je určený primárne pre zákazníkov na území EÚ.
- 6.8.2. Predávajúci môže odmietnuť doručenie mimo podporovaných krajín alebo na miesta, kam dopravca objektívne nemôže doručiť (napr. z bezpečnostných alebo prevádzkových dôvodov).
- 6.8.3. Ak nie je výslovne uvedené inak, ceny sú uvádzané v mene CZK; prepočty mien (ak sú zobrazené) sú len informatívne.
- 6.8.4. Jazykové mutácie webu sú informatívne; rozhodujúce je české znenie VOP, ak nie je pre konkrétny trh výslovne stanovené inak.

7. SKLADOVANIE, MANIPULÁCIA, PALETY A OBALY

- 7.1. Skladovanie a manipulácia
- 7.1.1. Produkty sa musia skladovať na rovných, únosných a odvodňovaných plochách a musia byť chránené proti vlhkosti (napr. proti zatečeniu pod kryciu fóliu) tak, aby sa predišlo vzniku plesní/húb a poškodeniu povrchu.
- 7.1.2. Pri manipulácii je zakázané zhadzovanie, skláňanie bez mechanizácie a používanie prostriedkov spôsobujúcich nárazy, otrasy alebo prevrátenie.
- 7.2. Paletové hospodárstvo
- 7.2.1. Ak sú Produkty dodávané na paletách a ak je to dohodnuté alebo uvedené v Cenníku, môže byť účtovaný poplatok, pričom tento poplatok nemusí byť predmetom zliav/bonusov.
- 7.2.2. Za vrátené nepoškodené palety môže Predávajúci poskytnúť kompenzáciu podľa Cenníka. Kupujúci vystaví faktúru za vrátené palety s priloženým potvrdením o prevzatí (štandardná splatnosť 30 dní).
- 7.2.3. Nárok na kompenzáciu môže byť podmienený predložením dokladu o úhrade paliet a splnením podmienok vrátenia (typ, stav, lehota, miesto), ktoré sa riadia Cenníkom alebo dohodou strán.

8. ODSŤUPENIE OD ZMLUVY – SPOTREBITEĽ (14 DNÍ)

- 8.1. Spotrebiteľ môže odstúpiť do 14 dní od prevzatia Produktu; pri viacerých dodávkach lehota plynie od prevzatia poslednej dodávky.
- 8.2. Odstúpenie možno zaslať okrem iného na adresu prevádzky alebo e-mail Predávajúceho; na odstúpenie možno využiť formulár v prílohe.
- 8.3. Spotrebiteľ nesie celkové náklady na vrátenie Produktu, vrátane nákladov na vrátenie rozmerného tovaru.
- 8.4. Vrátenie produktu je možné len na adresu prevádzky: Fortemix, s.r.o., Kirilovova 812, 739 21 Paskov, Česká republika.
- 8.5. Predávajúci vráti všetky prijaté peňažné prostriedky, vrátane nákladov na dodanie, a to najneskôr do 14 dní od odstúpenia. Ak si Spotrebiteľ zvolil iný ako najlacnejší ponúkaný spôsob dodania, Predávajúci vráti náklady na dodanie len vo výške zodpovedajúcej najlacnejšiemu ponúkanému spôsobu dodania.
- 8.6. Predávajúci nie je povinný vrátiť peňažné prostriedky skôr, ako obdrží vrátené Produkty, alebo ako Spotrebiteľ preukáže, že Produkty odoslal, podľa toho, čo nastane skôr.
- 8.7. Peňažné prostriedky budú vrátené rovnakým spôsobom, akým boli prijaté, ak sa strany nedohodnú inak.
- 8.8. **Spotrebiteľ je povinný vrátiť Produkty; Spotrebiteľ zodpovedá Predávajúcemu len za zníženie hodnoty Produktu v dôsledku nakladania s Produktom inak, ako je s ním nevyhnutne nakladať s ohľadom na jeho povahu a vlastnosti; v takom prípade je Predávajúci oprávnený započítať zodpovedajúcu sumu voči vrátenej kúpnej cene.**
- 8.9. Výnimky z odstúpenia zahŕňajú najmä Zákazkové Produkty a Služby (upravené podľa prírnia), rýchlo sa kaziaci tovar a tovar nenávratne zmiešaný.

9. REKLAMÁCIA – SPOTREBITEĽ

- 9.1. Spotrebiteľ môže uplatniť právo z vady do 24 mesiacov od prevzatia.
- 9.2. **Na uplatnenie reklamácie môže Predávajúci požadovať vyplnenie reklamačného formulára a doloženie potrebných podkladov (najmä číslo objednávky/dokladu, opis vady, fotodokumentáciu a kontaktné údaje), aby bolo možné reklamáciu riadne posúdiť.**
- 9.3. Reklamácia je vybavená bez zbytočného odkladu, najneskôr do 30 dní, ak sa strany

- nedohodnú na dlhšej lehote.
- 9.4. Pri spornej reklamácií Predávajúci rozhodne o prijatí do 10 pracovných dní od uplatnenia reklamácie.
- 9.5. Sťažnosti možno zasielať na e-mail info@fortemix.sk; prijatie sťažnosti Predávajúci bezodkladne potvrdí a následne zašle informáciu o vybavení.
- 9.6. Kontakty a postup reklamácie: info@fortemix.sk.
- 9.7. Ak sa vada prejaví v priebehu 1 roka od prevzatia, predpokladá sa, že vec bola vadná už pri prevzatí, pokiaľ to povaha veci alebo vady nevyučuje.
- 9.8. Spotrebiteľ má v prípade vady právo najmä na odstránenie vady opravou alebo dodaním novej veci bez vady, ak to nie je nemožné alebo neprimerané; ak Predávajúci vadu neodstráni v primeranom čase alebo by to Spotrebiteľovi spôsobilo značné ťažkosti, môže Spotrebiteľ požadovať primeranú zľavu alebo odstúpiť od zmluvy, vždy v rozsahu a za podmienok stanovených právnymi predpismi.
- 9.9. Kontrola pred inštaláciou a postup pri zistení vady
- 9.10. Pri Produktoch určených na montáž/inštaláciu (napr. podlahy, strešné systémy a príslušenstvo) Spotrebiteľ pred inštaláciou skontroluje najmä typ, množstvo, šaržu/odtieň a zjavné vady.
- 9.11. Ak Spotrebiteľ zistí vadu, ktorá mohla byť zistená pred inštaláciou, je povinný inštaláciu prerušiť a vadu bez zbytočného odkladu oznámiť Predávajúcemu.
- 9.12. Ak Spotrebiteľ pokračuje v inštalácii napriek zjavnej vade, môžu byť práva z vadného plnenia obmedzené v rozsahu, v akom mohla byť vada odhalená pred inštaláciou a v akom škoda vznikla následnou inštaláciou.

10. REKLAMÁCIA A ZÁRUKA – PODNIKATEĽ (B2B)

- 10.1. Podnikateľ je povinný vykonať prehliadku Produktov bez zbytočného odkladu po prevzatí.
- 10.2. Zjavné vady (akosť, obal, poškodenie, nesprávne Produkty a Služby, manko) musia byť reklamované písomne do 3 pracovných dní od prevzatia.
- 10.3. Pri doprave zabezpečenej Predávajúcim sa zjavné poškodenie zaznamená do dodacieho listu alebo iného dokumentu potvrdzujúceho dodanie a doloží sa fotodokumentáciou; záznam potvrdí dopravca.
- 10.4. Ak Kupujúci neuplatní reklamáciu zjavných vád včas, plnenie sa považuje za bezchybné a právo na reklamáciu týchto vád zaniká.
- 10.5. Skryté vady musia byť reklamované ihneď po zistení, písomne, s dokladom o kúpe; reklamované Produkty musia byť prístupné na kontrolu a označené.
- 10.6. **Na uplatnenie reklamácie môže Predávajúci požadovať vyplnenie reklamačného formulára a doloženie potrebných podkladov (najmä čísla objednávky/dokladu, opis vady, fotodokumentáciu a kontaktné údaje), aby bolo možné reklamáciu riadne posúdiť.**
- 10.7. Reklamáciu Predávajúci zásadne posúdi do 30 dní od prijatia.
- 10.8. V prípade uznania vady môže Predávajúci poskytnúť zľavu zodpovedajúcu rozsahu vady alebo uviesť Produkt do pôvodného stavu, ak je to možné.
- 10.9. Podnikateľ nemá právo odstúpiť od zmluvy pre vady, ak nie je medzi stranami písomne dohodnuté inak.
- 10.10. Práva z vád musia byť uplatnené najneskôr do uplynutia doby uvedenej na obale/Technickej dokumentácii; najneskôr do 1 roka od prevzatia, pričom minimálna doba na uplatnenie je 6 mesiacov (ak nie je dlhšia skladovateľnosť).
- 10.11. Výskyt vady nemá vplyv na povinnosť uhradiť cenu.

11. KONTROLA PRED INŠTALÁCIOU A ZASTAVENIE PRÁČ

- 11.1. Kupujúci je povinný pred inštaláciou/montážou skontrolovať Produkty (typ, množstvo, šaržu/odtieň, zjavné vady) a overiť kompatibilitu s podkladom a plánovaným použitím.
- 11.2. Ak Kupujúci zistí vadu, ktorá mohla byť zistená pred inštaláciou, je povinný inštaláciu/montáž prerušiť a bezodkladne uplatniť reklamáciu.
- 11.3. Ak Kupujúci pokračuje v inštalácii/montáži napriek zjavnej vade, Predávajúci nie je povinný hradiť náklady na demontáž/montáž, prestoj, stratu výroby ani iné následné náklady, a práva z vád môžu byť obmedzené v rozsahu, v akom škoda vznikla následnou inštaláciou.
- 11.4. RMA / reklamačné číslo a logistika reklamácie
- 11.4.1. Na vybavenie reklamácie môže Predávajúci vyžadovať pridelenie RMA (reklamačného čísla); bez RMA môže Predávajúci odmietnuť prevzatie vrátených/reklamovaných Produktov.
- 11.4.2. Kupujúci je povinný reklamované Produkty:
- označiť RMA číslom a priložiť opis vady,
 - zabalit' tak, aby sa predišlo ďalšiemu poškodeniu,
 - umožniť Predávajúcemu alebo jeho zástupcovi prístup ku kontrole na mieste inštalácie, ak je to nutné.
- 11.4.3. Ak nie je dohodnuté inak, dopravu reklamovaných Produktov zabezpečuje a hradí Kupujúci; v prípade uznania reklamácie môže byť náhrada účelných nákladov poskytnutá podľa právnych predpisov/dohody.

12. VRÁTENIE A STORNO – PODNIKATEĽ (B2B)

- 12.1. Podnikateľ nemá zákonné právo odstúpiť bez dôvodu.
- 12.2. Vrátenie Produktov je možné len po predchádzajúcom písomnom súhlase Predávajúceho a za stanovených podmienok.
- 12.3. Ak sú vrátené Produkty a Služby poškodené, Kupujúci ich musí na vlastné náklady odviezť do 14 dní, inak môže Predávajúci Produkty a Služby zlikvidovať na náklady Kupujúceho, ak sa s Predávajúcim nedohodne inak.
- 12.4. Pri Zákazkových Produktoch a Službách môže byť vrátenie vylúčené.
- 12.5. RMA pre vrátenie tovaru
- 12.5.1. Predávajúci môže na vrátenie tovaru vyžadovať RMA číslo; bez RMA môže byť zásielka odmietnutá.
- 12.5.2. Predávajúci môže stanoviť, že vrátený tovar bude prijímaný len:
- v pôvodnom balení a s kompletnou dokumentáciou,
 - bez známk inštalácie/použitia (ak sa strany nedohodnú inak),
 - s uvedením čísla faktúry/dodacieho listu.
- 12.5.3. Ak Kupujúci odošle vrátený tovar bez súhlasu alebo v rozpore s podmienkami, Predávajúci môže požadovať jeho vyzdvihnutie Kupujúcim a účtovať skladné/manipuláciu a zmluvnú pokutu podľa Cenníka; tým nie je dotknutý nárok na náhradu škody.

13. VÝHRADA VLASTNÍCKEHO PRÁVA, ZABEZPEČENIE, SPRACOVANIE

- 13.1. Predávajúci si vyhradzuje vlastnícke právo k Produktom až do úplného zaplatenia všetkých pohľadávok.
- 13.2. Kupujúci je povinný Produkty do zaplatenia označiť, chrániť a uchovávať oddelene; pri zásahu tretej osoby bezodkladne informuje Predávajúceho.
- 13.3. Ak Kupujúci Produkty spracuje do podoby novej veci, spracovanie sa považuje za vykonané pre Predávajúceho; vzniknutá vec je (v rozsahu zákona) zaťažená výhradou vlastníckeho práva v prospech Predávajúceho.
- 13.4. Kupujúci postupuje Predávajúcemu svoje (aj budúce) pohľadávky voči tretím osobám z ďalšieho predaja Produktov zaťažených výhradou vlastníctva; pri omeškani na strane Kupujúceho dlhšom ako 30 dní je Kupujúci povinný postúpenie vykonať na výzvu v požadovanom rozsahu.
- 13.5. Predávajúci je oprávnený v odôvodnených prípadoch vstúpiť do priestorov, kde sú Produkty s výhradou vlastníctva umiestnené, a odobrať ich, ak to právna úprava umožňuje.

14. KONSIGNAČNÝ SKLAD (LEN NA ZÁKLADE PÍ SOMNEJ DOHODY)

- 14.1. Konsignačný sklad je sklad Produktov u Kupujúceho, kde zostávajú Produkty vo vlastníctve Predávajúceho až do okamihu vyskladnenia.
- 14.2. Kupujúci poskytne Predávajúcemu mesačný prehľad predaných Produktov (typicky do 5. dňa nasledujúceho mesiaca) a na vyžiadanie kedykoľvek informáciu o stave skladu (do 3 pracovných dní).
- 14.3. Ponuka na uzavretie kúpnej zmluvy je uskutočnená naskladnením; prijatie nastáva vyskladnením. Fakturácia prebieha späťne za uplynulý mesiac.
- 14.4. Ak Kupujúci neposkytne prehľad, je Predávajúci oprávnený podľa vlastného uváženia jednostranne vyfakturovať všetky alebo časť Produktov v konsignačnom sklade.
- 14.5. Predávajúci môže požadovať vrátenie všetkých alebo časti Produktov bez zbytočného odkladu (najneskôr do 10 dní) na náklady Kupujúceho.
- 14.6. Predávajúci má právo na fyzickú inventúru a vysvetlenie rozdielov; ak vysvetlenie nie je uspokojivé, môže postupovať ako pri neposkytnutí prehľadu.
- 14.7. Pri prekročení doby skladovateľnosti alebo pri skladovaní dlhšom ako 12 mesiacov môže Predávajúci vyfakturovať kúpnu cenu takýchto Produktov.
- 14.8. Ak Predávajúci nebude vpustený do priestorov skladu alebo ak mu nebudú vydané Produkty a poskytnuté Služby, môže byť dohodnutá zmluvná pokuta 5 000 Kč za každý deň porušenia.

15. POSTÚPENIE, ZÁPOČET, ZÁDRŽNÉ PRÁVO

- 15.1. Kupujúci nesmie bez predchádzajúceho písomného súhlasu Predávajúceho postúpiť alebo previesť svoje pohľadávky, práva, dlhy ani povinnosti zo zmluvy/VOP.

- 15.2. Podnikateľ nie je oprávnený použiť zadržné právo na zabezpečenie svojich pohľadávok voči Predávajúcemu.
- 15.3. Predávajúci je oprávnený jednostranne započítať svoje splatné pohľadávky voči pohľadávkam Kupujúceho (vrátane nároku na náhradu škody alebo zníženie hodnoty pri vrátení Produktu).
- 15.4. Podnikateľ môže započítať svoje pohľadávky len po písomnej dohode alebo ak boli právoplatne priznané.

16. DÔVERNOSŤ INFORMÁCIÍ

- 16.1. Neverejnú informáciu poskytnutú v súvislosti so zmluvou (technické podklady, cenové podmienky, neverejnú ponuku, know-how) sú dôverné.
- 16.2. Kupujúci sa zaväzuje dôverné informácie nešíriť, nepoužívať mimo účel zmluvy a neumožniť k nim prístup tretím osobám bez písomného súhlasu Predávajúceho.
- 16.3. Povinnosť mlčanlivosti trvá aj po ukončení zmluvného vzťahu.

17. OCHRANA OSOBNÝCH ÚDAJOV

- 17.1. Spracovanie osobných údajov sa riadi Zásadami ochrany osobných údajov zverejnenými na webe.
- 17.2. Údaje môžu byť odovzďované dopravcom a poskytovateľom platobných služieb v nevyhnutnom rozsahu.
- 17.3. **Záznam telefonických hovorov**
17.3.1. Predávajúci je oprávnený zaznamenávať telefonické hovory s Používateľom alebo Kupujúcim, ktorý poskytol svoje telefónne číslo v rámci objednávky, registrácie alebo dopytu prostredníctvom webového rozhrania, a to za účelom verifikácie obsahu obchodného rokovania (špecifikácia Produktov a Služieb), ochrany právnych nárokov a zvyšovania kvality služieb. Záznamy sú uchovávané po dobu nevyhnutne potrebnú na uvedené účely.
- 17.3.2. Odoslaním objednávky, požiadavky alebo registrácie a akceptáciou týchto VOP Používateľ alebo Kupujúci potvrdzuje, že bol o nahrávaní hovorov v súvislosti s obchodným rokovaním vopred zrozumiteľne informovaný. Zmluvné strany berú na vedomie, že na základe tohto predchádzajúceho upozornenia nebude potrebné pri každom ďalšom telefonickom kontakte znovu upozorňovať Používateľa či Kupujúceho zvukovou správou na nahrávanie rozhovorov, čo považujú za dostačujúce splnenie informačnej povinnosti.

18. ZÁKAZKOVÉ PRODUKTY A SLUŽBY, ÚPRAVY NA MIERU A ŠARŽOVÁ VÝROBA

- 18.1. Čo sú Zákazkové Produkty a Služby
- 18.1.1. Za Zákazkové Produkty a Služby sa považuje najmä rezanie/úprava na mieru, atypické rozmery, individualizácia (farba, štruktúra, potlač/branding), kompletizácia podľa požiadaviek, výroba podľa výkresu, šaržová výroba na konkrétny projekt alebo Služby poskytované v individuálne dohodnutom rozsahu.
- 18.2. Schvaľovanie podkladov a vzoriek
- 18.2.1. Ak je súčasťou zákazky schvaľovanie výkresov, špecifikácií, šablón alebo vzoriek, Kupujúci zodpovedá za správnosť podkladov a ich včasné schválenie.
- 18.2.2. Po schválení podkladov sa zmeny považujú za zmenu objednávky podľa čl. 2.5 (vrátane novej zmeny poradia výroby, termínov, nákladov a poplatkov).
- 18.3. Tolerancie, odchýlky a „šaržové“ rozdiely
- 18.3.1. Kupujúci berie na vedomie, že pri Zákazkových Produktoch a Službách a šaržovej výrobe môžu vzniknúť primerané odchýlky (rozmerové tolerancie, odtieňové rozdiely medzi šaržami, zmeny štruktúry povrchu), ktoré nie sú vadou, ak sú v medziach Technickej dokumentácie alebo obvyklých tolerancií.
- 18.3.2. Odporúčanie: pre jeden objekt objednať Produkty z jednej výroby
- 18.4. Zrušenie objednávky, neprevzatie a vylúčenie vrátenia
- 18.4.1. Zákazkové Produkty a Služby sa štandardne nemôžu vracat; v prípade spotrebiteľa je spravidla vylúčené odstúpenie do 14 dní, ak ide o Produkt upravený podľa jeho želania.
- 18.4.2. V prípade Podnikateľa je Predávajúci pri zrušení zákazky po potvrdení zákazky, alebo pri neprevzatí Zákazkových Produktov, oprávnený uplatniť zmluvnú pokutu podľa čl. 2.5.5 (najmä ak je zákazka nepredajná tretej osobe); tým nie je dotknutý postup podľa čl. 2.5.6. V prípade Spotrebiteľa sa prípadné nároky Predávajúceho pri zrušení zákazky posúdia podľa právnych predpisov a dohodnutých dojednaní.
- 18.4.3. Ak Kupujúci neprevzme Zákazkové Produkty v dohodnutej dobe, môže Predávajúci účtovať skladné a náklady; po neúspešnej výzve môže od zmluvy odstúpiť.
- 18.5. Čiastkové dodávky a kapacitné plánovanie
- 18.5.1. Zákazkové Produkty a Služby môžu byť poskytnuté/dodané postupne (čiastkovými dodávkami), ak to vyžaduje výroba alebo logistika.
- 18.5.2. Termíny sú orientačné, ak nie sú výslovne dohodnuté ako záväzné.

19. ZODPOVEDNOSŤ, OCHRANA PRÁV, VYŠŠIA MOC A RIEŠENIE SPOROV

- 19.1. Zákaznícka podpora a sťažnosti
- 19.1.1. Sťažnosti a podnety možno zasielať na e-mail info@fortemix.sk.
- 19.1.2. Predávajúci potvrdí prijatie a v primeranom čase oznámi ďalší postup.
- 19.2. Mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov (ADR)
- 19.2.1. Na mimosúdne riešenie spotrebiteľských sporov z kúpnej zmluvy je príslušná Česká obchodná inšpekcia (COI) – kontakty sú zverejnené na webe COI.
- 19.3. Zodpovednosť a obmedzenie náhrady škody
- 19.3.1. Predávajúci zodpovedá za škodu v rozsahu stanovenom právnymi predpismi.
- 19.3.2. **Informácie alebo pracovné postupy podané inak ako písomne sú nezáväzná a Predávajúci za ne nezodpovedá. Predávajúci nezodpovedá za škody, ktoré Kupujúcem vznikli neodborným zaobchádzaním s Produktom, najmä nedodržaním požiadaviek uvedených v Technickej dokumentácii a na obale výrobku, ani spracovaním/inštaláciou Produktu s vadou, ktorú Kupujúci mohol a mal zistiť.**
- 19.3.3. Podnikateľ: ak to právne predpisy nezakazujú, Predávajúci nezodpovedá za ušlý zisk, stratu výroby, stratu dát, nepriame či následné škody ani za náklady vzniknuté v dôsledku nesprávnej montáže/inštalácie, nevhodného použitia, kombinácie s nekompatibilnými materiálmi alebo nedodržaniami Technickej dokumentácie.
- 19.3.4. Podnikateľ: celková náhrada škody (vrátane zmluvných pokút, ak nie je dohodnuté inak) je obmedzená do výšky ceny skutočne uhradenej za chybné Produkty/Služby, s ktorými škoda súvisí.
- 19.3.5. Obmedzenie podľa tohto článku sa nepoužije v prípade škody spôsobenej úmyselne alebo z hrubej nedbanlivosti a v ďalších prípadoch, kde to právne predpisy nepripúšťajú.
- 19.4. Použitie webu, dostupnosť služieb a bezpečnosť
- 19.4.1. Predávajúci môže dočasne obmedziť dostupnosť webu z dôvodu údržby, výpadku tretích strán alebo vyššej moci; Kupujúci berie na vedomie, že môže dôjsť k obmedzeniu objednávok alebo zmene dostupnosti.
- 19.4.2. Predávajúci je oprávnený odmietnuť alebo zrušiť objednávku (a vrátiť prijatú platbu), ak má dôvodné podozrenie na zneužitie systému, podvodné konanie, zjavnú chybu v cene alebo porušenie týchto VOP.
- 19.4.3. Predávajúci je oprávnený pozastaviť alebo zrušiť používateľský účet najmä pri opakovanom porušení VOP, zneužití účtu alebo bezpečnostnom riziku.
- 19.5. Duševné vlastníctvo a dokumentácia
- 19.5.1. Technická dokumentácia, katalógy, fotografie, grafika, logá, know-how a ďalšie podklady Predávajúceho sú chránené právnymi predpismi.
- 19.5.2. Kupujúci je oprávnený použiť Technickú dokumentáciu len na účely výberu, inštalácie a používania Produktov a Služieb; bez predchádzajúceho písomného súhlasu Predávajúceho ju nesmie šíriť, upravovať ani používať na konkurenčné účely.
- 19.6. Vyššia moc
- 19.6.1. Strany nenesú zodpovednosť za omeškanie počas trvania vyššej moci (najmä živelná udalosť, vojna, pandémia, výpadok energií, štrajk, obmedzenie dopravy, rozhodnutie orgánov verejnej moci, významný výpadok dodávateľov).
- 19.6.2. Strana dotknutá vyššou mocou oznámi druhej strane jej vznik bez zbytočného odkladu a prijme primerané opatrenia na zníženie dopadov.
- 19.7. Rozhodné právo, príslušnosť súdov, oddeliteľnosť
- 19.7.1. Vzťah sa riadi právom Českej republiky; v prípade spotrebiteľa nie sú dotknuté kogentné práva miesta jeho bydliska.
- 19.7.2. Spory s podnikateľom budú riešené súdmi podľa sídla Predávajúceho.
- 19.7.3. Neplatnosť alebo neúčinnosť časti VOP nemá vplyv na ostatné ustanovenia.
- 19.7.4. Strany sú povinné v rámci možností minimalizovať prípadné škody, straty a riziká.

20. PRÍLOHA A – VZOROVÝ FORMULÁR NA ODSTÚPENIE OD ZMLUVY**Adresát (Predávajúci):**

Fortemix, s.r.o.
 so sídlom Kirilovova 812
 739 21 Paskov
 IČO: 26868211
 E-mail: info@fortemix.sk

Oznámenie o odstúpení od zmluvy

Ja/My (meno a priezvisko/názov):

Adresa (ulica, číslo, PSČ, mesto, štát):

Telefón: E-mail:

Týmto oznamujem/oznamujeme, že odstupujem/odstupujeme od kúpnej zmluvy týkajúcej sa tohto tovaru/služby:

Názov tovaru/služby:

Číslo objednávky/dokladu:

Dátum objednania: prevzatia:

Počet kusov/množstvo:

Spôsob vrátenia tovaru (doprava/kuriér/osobne):

..... Číslo bankového účtu na vrátenie peňazí (IBAN alebo SK účet): Voliteľné – dôvod odstúpenia (nie je povinný):

Dátum:

Podpis (len ak je formulár zasielaný v listinnej podobe):

Pokyny na vrátenie tovaru:

Tovar zašlite alebo odovzdajte bez zbytočného odkladu (najneskôr do 14 dní od odstúpenia) na adresu:

Fortemix, s.r.o.
 Kirilovova 812
 739 21 Paskov, Česká republika

Poznámka: Spotrebiteľ nesie náklady na vrátenie tovaru, vrátane prípadných nákladov na vrátenie rozmerného tovaru, ak nie je pri konkrétnom produkte uvedené inak.