

# VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

TriLAB Group s.r.o.

Platné a účinné od 1.9.2021

## I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- Podmínky.** Tyto všeobecné obchodní podmínky (dále jen „*Podmínky*“) blíže upravují práva a povinnosti mezi Prodávajícím a Zákazníkem v rámci smluvních vztahů uzavřených prostřednictvím internetového obchodu dostupného na webové stránce <https://store.trilab.cz/> a <https://store.trilab3d.com/> (dále jen „*Internetový obchod*“), nebo prostřednictvím elektronické komunikace. V případě, že individuální smlouva uzavřená mezi Prodávajícím a Zákazníkem upravuje práva a povinnosti stran odlišně od těchto Podmínek, mají přednost odchylná ujednání individuální smlouvy. Tyto Podmínky se uplatní pouze v rozsahu, v jakém neodporují individuální smlouvě.
- Prodávající.** Prodávajícím a poskytovatelem Aplikace je společnost **TriLAB Group s.r.o.**, IČO: 05288746, se sídlem Purkyňova 649/127, Medlánky, 612 00 Brno (dále jen „*Prodávající*“), e-mailový kontakt: [info@trilab.cz](mailto:info@trilab.cz).
- Zákazník.** Vzhledem k platné právní úpravě se rozlišuje mezi Zákazníkem, který je spotřebitelem, tedy tím, který při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti, a Zákazníkem, který není spotřebitelem, tedy tím, který kupuje Produkty za účelem svého podnikání.
- Produkt, Aplikace.** Prodávající nabízí Zákazníkům 3D tiskárny, jejich příslušenství, rozšíření, náhradní díly, služby a spotřební materiál pro tisk a další produkty uvedené v Internetovém obchodě (dále jen „*Produkty*“). Prodávající současně nabízí Zákazníkům aplikace pro ovládání 3D tiskáren TRILAB: mobilní aplikaci DeltaControl a webovou aplikaci WebControl (dále jen „*Aplikace*“). Zákazník bere na vědomí, že některé Produkty, které jsou vybaveny funkcí bluetooth, umožňují zaznamenávání pozičních informací z GPS.
- Souhlas s použitím komunikačních prostředků na dálku.** Zákazník souhlasí při uzavírání Kupní smlouvy a Licenční smlouvy s použitím komunikačních prostředků na dálku. Náklady vzniklé Zákazníkovi při použití komunikačních prostředků na dálku (zejména náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory) si hradí Zákazník sám.

## II. REGISTRACE ZÁKAZNÍKA V INTERNETOVÉM OBCHODĚ

- Registrační formulář.** V Internetovém obchodě mohou nakupovat jak registrovaní Zákazníci, tak i Zákazníci bez registrace. Zákazníkovi, který se registruje v Internetovém obchodě, je následně vytvořen uživatelský účet, který Zákazníkovi usnadní nákup v Internetovém obchodě (dále jen „*Uživatelský účet*“).
- Údaje o Zákazníkovi.** Zákazník je povinen poskytovat Prodávajícímu pravdivé a úplné údaje o své osobě. Při uvedení nepravdivých a/nebo neúplných údajů nese Zákazník veškerou odpovědnost za škodu tímto způsobenou. Prodávající neodpovídá za zneužití jakýchkoliv údajů Zákazníka v Internetovém obchodě.
- Přístupová hesla.** Zákazníci jsou povinni chránit si svá přístupová hesla. V případě ztráty či jeho zneužití jsou povinni ihned informovat Prodávajícího tak, aby mohl přijmout přiměřená opatření. Prodávající však nenes odpovědnost za škody vzniklé v důsledku ztráty nebo zneužití přístupových údajů Zákazníka.

## III. OBJEDNÁVKA A UZAVŘENÍ KUPNÍ SMLOUVY

- Objednávka.** Zákazník si může objednat Produkty prostřednictvím elektronické objednávky v Internetovém obchodě nebo e-mailem, například na základě předchozí nabídky Prodávajícího. Objednávka musí kromě informací o Zákazníkovi obsahovat zejména informace o objednávaném Produktu (objednávané Produkty „vloží“ Zákazník do elektronického nákupního košíku, probíhá-li objednávka v Internetovém obchodě), požadovaném způsobu doručení a úhrady kupní ceny.
- Objednávka.** Prostřednictvím elektronické objednávky Zákazník zasílá svůj návrh na uzavření Kupní smlouvy a také projevuje souhlas s těmito Podmínkami. Zákazník odesláním své objednávky potvrzuje, že se s těmito Podmínkami seznámil a že s nimi bez výhrad souhlasí. Podmínky tvoří nedílnou součást Kupní smlouvy.
- Uzavření Kupní smlouvy.** K uzavření Kupní smlouvy mezi Prodávajícím a Zákazníkem (dále jen „*Kupní smlouva*“) dochází potvrzením přijetí objednávky, které zasílá Prodávající Zákazníkovi e-mailem na e-mailovou adresu Zákazníka (dále jen „*Potvrzení o přijetí objednávky*“). Součástí Potvrzení o přijetí objednávky jsou tyto Podmínky.
- Zrušení objednávky ze strany Zákazníka.** Zákazník je oprávněn bez udání důvodu zrušit objednávku až do okamžiku, kdy obdrží Potvrzení o přijetí objednávky ze strany Prodávajícího. Zrušení objednávky může Zákazník

provést elektronicky na e-mailovou adresu Prodávajícího. Zrušení objednávky po uzavření Kupní smlouvy je možné jen na základě vzájemné dohody mezi Prodávajícím a Zákazníkem a za podmínek, které si vzájemně sjednají.

- Pozměněná nabídka.** V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce nemůže Prodávající splnit, zašle Zákazníkovi na elektronickou adresu Zákazníka pozměněnou nabídku s uvedením možných variant objednávky a vyžádá si stanovisko Zákazníka. Pozměněná nabídka se považuje za nový návrh kupní smlouvy. Kupní smlouva je v takovém případě uzavřena až akceptací Zákazníka prostřednictvím elektronické pošty, kterou je Zákazník povinen učinit do 5 pracovních dnů ode dne doručení pozměněné nabídky, jinak se považuje pozměněná nabídka za odmítnutou.
- Neuzavření Kupní smlouvy z důvodu na straně Prodávajícího.** Zákazník bere na vědomí, že veškerá prezentace Produktů umístěná v Internetovém obchodě je informativního charakteru a Prodávající není povinen uzavřít Kupní smlouvu ohledně těchto Produktů. Ustanovení § 1731 a § 1732 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“) se nepoužije. Prodávající si vyhrazuje právo nezaslat Zákazníkovi Potvrzení o přijetí objednávky a neuzavřít Kupní smlouvu zejména v případě, kdy Produkty již nevyrábí nebo nedodává nebo se výrazným způsobem změnila cena Produktů. V případě, že Zákazník již zaplatil část nebo celou částku kupní ceny za Produkty, bude mu tato částka bez zbytečného odkladu převedena zpět na jeho účet.
- Vlastnické právo k Produktu, přechod nebezpečí škody.** Vlastnické právo k Produktu přechází na Zákazníka až úplným zaplacením Ceny produktu a jeho převzetím. Převzetím Produktu přechází na Zákazníka nebezpečí škody.

#### IV. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- Cena produktu.** Ceny Produktů jsou uvedeny v českých korunách a jsou konečné, tj. včetně všech daní a poplatků. Společně s kupní cenou je Zákazník povinen zaplatit Prodávajícímu také náklady spojené s dodáním Produktu (poštovné, dopravné, balné) ve výši uvedené v Internetovém obchodě, nebude-li mezi Prodávajícím a Zákazníkem dohodnuto jinak. Informace o nákladech spojených s balením a dodáním platí pouze v případech, kdy je Produkt doručován v rámci území ČR. Při doručování mimo ČR je cena sjednána individuálně a Zákazník je předem o této ceně informován. V případě, že není uvedeno výslovně jinak, rozumí se dále cenou Produktu i náklady spojené s dodáním Produktu (dále jen „**Cena produktu**“).
- Způsoby hrazení Ceny produktu.** Cenu produktu je možné uhradit na dobírku, bezhotovostně převodem na účet Prodávajícího, prostřednictvím platebního systému PayPal nebo platební kartou přes zabezpečenou platební bránu. Prodávající využívá platební brány třetích stran pro některé typy plateb (např. platba kreditní kartou). Pokud Zákazník zvolí platbu pomocí PayPal, proběhne celý platební proces prostřednictvím poskytovatele platebních služeb PayPal, a to za podmínek používání služeb PayPal, které jsou k dispozici na [www.paypal.com](http://www.paypal.com).
- Slevy z Ceny produktu.** O způsobu, době a výši slev rozhoduje Prodávající. Slevy mohou být poskytovány individuálně a jsou uvedeny v nabídce prodávajícího, na Internetovém obchodě mohou být poskytovány prostřednictvím tzv. „Slevových kódů“. V případě, že Zákazník takovýto kód obdržel a chce slevu uplatnit, je povinen ho uvést před odesláním objednávky v objednávkovém formuláři ve správném tvaru. Na pozdější dodání slevového kódu či opravu kódu uvedeného ve špatném tvaru nebude brán zřetel. Zákazník bere na vědomí, že na slevy není právní nárok a slevy se nesčítají.
- Chyba v ocenění.** Zjevná chyba v ocenění (způsobená např. špatným zobrazením, překlepem při zadávání apod.) není určující cenou. Objedná-li Zákazník Produkt za tuto cenu, k uzavření Kupní smlouvy nedojde, a to ani v případě, že obdrží od Prodávajícího Potvrzení o přijetí objednávky. Zákazník bude neprodleně požádán Prodávajícím o souhlas s cenou odpovídající. V případě nesouhlasu nebo neprojevení souhlasu do 3 dnů k uzavření Kupní smlouvy nedojde.

#### V. DODACÍ PODMÍNKY

- Dodací doba.** Dodací doba je uvedena u konkrétního Produktu v Internetovém obchodě, nebude-li mezi Prodávajícím a Zákazníkem dohodnuto jinak, a platí pro doručování v rámci ČR. Zobrazovaná dostupnost Produktu nemusí být vždy zcela přesná a pokud se momentální dostupnost liší od dostupnosti uvedené v detailu Produktu, je o tomto Zákazník včas informován.
- Místo dodání.** Místem dodání Produktu je adresa uvedená Zákazníkem v elektronické objednávce.
- Opakované doručování.** V případě, že je z důvodů na straně Zákazníka nutné Produkt doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je Zákazník povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním Produktu, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení.

4. **Kontrola stavu zásilky při převzetí Produktu od dopravce.** Zákazník je povinen za přítomnosti dopravce zkontrolovat stav zásilky a v případě poškození vyhotovit záznam o poškození zásilky a nechat si tuto skutečnost potvrdit dopravcem. Na základě vyhotoveného záznamu bude Zákazníkovi poskytnuta přiměřená sleva nebo dodán nový Produkt. Podepsáním dodacího listu Zákazník souhlasí s převzetím Produktu a stvrzuje, že Produkt dorazil bez viditelných mechanických nepoškození. Na pozdější reklamace způsobené vinou dopravy pak nebude brán zřetel a taková reklamace bude zamítnuta.

## VI. PRÁVO ZÁKAZNÍKA – SPOTŘEBITELE NA Odstoupení OD SMLOUVY

1. **Právo Zákazníka – spotřebitele na odstoupení od Smlouvy.** V případě, že je Smlouva uzavřena prostřednictvím prostředků komunikace na dálku má Zákazník – spotřebitel právo od uzavřené smlouvy do **14 dnů** od převzetí Produktu odstoupit bez udání důvodu.
2. **Odstoupení od Smlouvy.** Zákazník – spotřebitel může od Smlouvy odstoupit tak, že tuto skutečnost oznámí Prodávajícímu prostřednictvím **formuláře pro odstoupení od smlouvy** (dostupný [zde](#)), elektronicky na e-mailovou adresu Prodávajícího [info@trilab.cz](mailto:info@trilab.cz) nebo písemně poštou na adresu sídla Prodávajícího. Při odstoupení je Zákazník – spotřebitel povinen uvést číslo objednávky a datum nákupu a předložit originál nebo kopii dokladu o koupi Produktu. Zásilky, ze kterých není patrné, proč byly Prodávajícímu zaslány, budou vráceny odesílateli.
3. **Vrácení Produktu Prodávajícímu.** Pokud Zákazník – spotřebitel odstupuje od Smlouvy, zavazuje se neprodleně po odstoupení od smlouvy, nejpozději do 14 dnů od odstoupení, zaslat Produkt zpět na adresu sídla Prodávajícího, kde Prodávající bez zbytečného odkladu posoudí stav vráceného Produktu. Produkt zaslaný zpět Prodávajícímu musí být v neporušeném stavu, nepoškozený, kompletní (včetně příslušenství a všech poskytnutých dokladů včetně dokladu o koupi). V případě, že je Produkt vrácen Prodávajícímu v jiném než neporušeném stavu, je Zákazník – spotřebitel povinen nahradit zejména náklady související s uvedením Produktu do původního stavu a vzniklou škodu na Produktu. Úhrada těchto nákladů a škody proběhne tak, že kupní cena, která je Zákazníku v případě odstoupení vrácena, bude o tyto náklady a škodu odpovídajícím způsobem snížena. Zákazník bere na vědomí, že je-li Produkt spotřebním zbožím (např. filameny) a Zákazník Produkt již spotřeboval nebo částečně použil, od Kupní smlouvy dle tohoto článku Podmínek není možné odstoupit.
4. **Vrácení kupní ceny Zákazníkovi.** Prodávající je povinen vrátit Zákazníkovi – spotřebiteli zaplacené finanční částky, vyjma částky představující náklady na dodání Produktu vzniklé v důsledku Zákazníkem – spotřebitelem zvoleného způsobu dodání Produktu, který je jiný než nejlevnější způsob dodání nabízený Prodávajícím v rozsahu, ve kterém převyšuje náklady na nejlevnější způsob dodání nabízený Prodávajícím, nejpozději do 14 dnů ode dne, kdy mu bude doručeno odstoupení od Smlouvy Zákazníka – spotřebitele. Pro vrácení plateb bude použit stejný platební prostředek, který Zákazník – spotřebitel použil pro provedení počáteční transakce. S vrácením platby je Prodávající oprávněn posečkat do té doby, než obdrží vrácený Produkt.
5. **Náklady spojené s odstoupením.** V případě odstoupení od Smlouvy nese Zákazník – spotřebitel náklady spojené s navrácením Produktu Prodávajícímu, a to i v tom případě, kdy Produkt nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou.
6. **Situace, kdy není možné odstoupit od Smlouvy.** Odstoupit od Kupní smlouvy nelze při dodávce Produktu, které bylo upraveno podle přání Zákazníka – spotřebitele a v dalších případech uvedených v § 1837 občanského zákoníku.
7. **Postup pro Zákazníka, který není spotřebitelem.** V případě Zákazníka, který není spotřebitelem, řídí se odstoupení od smlouvy ustanovením § 2001 a násl. občanského zákoníku.

## VII. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ, OBECNÉ PODMÍNKY REKLAMACE

1. Práva a povinnosti smluvních stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy. Pokud práva z odpovědnosti za vady nejsou uplatněna v reklamační době, resp. v době pro uplatnění práva z vad, stávají se nevyhmatelnými.
2. **Jakost při převzetí.** Prodávající odpovídá Zákazníkovi za to, že Produkt při převzetí nemá vady. Zejména Prodávající odpovídá Zákazníkovi, že v době, kdy Zákazník Produkt převzal (a) má Produkt vlastnosti, které si strany ujednaly, a chybí-li toto ujednání, takové vlastnosti, které Prodávající popsal nebo které Zákazník očekával s ohledem na povahu Produktu a na základě reklamy jimi prováděné; (b) se Produkt hodí k účelu, který pro jeho použití Prodávající uvádí nebo ke kterému se Produkt tohoto druhu obvykle používá; (c) Produkt odpovídá jakostí nebo provedením smluvenému vzorku nebo předloze, byla-li jakost nebo provedení určeno podle smluveného vzorku nebo předlohy; (d) je Produkt v odpovídajícím množství, míře nebo hmotnosti a (e) Produkt vyhovuje požadavkům právních předpisů.

3. **Vyloučení práva z vadného plnění.** Prodávající neodpovídá za vady zejména v těchto případech: (a) je-li vada na Produktu v době převzetí a pro takovou vadu je sjednána sleva z Ceny produktu; (b) jde-li o Produkt použitý a vada odpovídá míře používání nebo opotřebení, které měl Produkt při převzetí Zákazníkem; (c) vada vznikla na Produktu opotřebením způsobeným obvyklým užíváním, nebo vyplývá-li to z povahy věci (např. uplynutím životnosti); (d) je způsobena Zákazníkem a vznikla nesprávným užíváním (zejména jednáním, které je v rozporu s manuálem, např. nedodržení podmínek použití jako je teplota místnosti s 3D tiskárnou), skladováním, nesprávnou údržbou, zásahem Zákazníka či mechanickým poškozením, provedením opravy svépomocí; (e) je-li Produktem 3D tiskárna, Prodávající neodpovídá za vady, je-li vada způsobena z důvodu nesprávného používání tiskárny, používání jiného než doporučeného materiálu, použití jiného než doporučeného tiskového profilu pro daný materiál, z důvodu úpravy nastavení nebo HW tiskárny, použití jiné než výrobce dodávané tiskové podložky PrintPad či z důvodu nesprávné údržby tiskárny, čištění tiskárny nebo použití jiných nástrojů na údržbu tiskárny; (f) není-li vada oznámena neprodleně a dochází k dalšímu užívání Produktu a (g) vada vznikla v důsledku vnější události mimo vliv Prodávajícího.
4. **Podklady pro posouzení reklamace.** Zákazník je povinen při reklamaci uvést a dodat: (a) jméno, příjmení Zákazníka; (b) telefonní kontakt a e-mail Zákazníka; (c) číslo objednávky; (d) co nejvýstižnější popis závad; (e) uplatňovaný nárok (návrh řešení); (f) číslo účtu pro případné vrácení peněžních prostředků; (g) doložit doklad o vlastnictví Produktu (faktura).
5. **Doručení reklamovaného Produktu.** Zákazník doručí na vlastní náklady i riziko reklamovaný Produkt na adresu sídla Prodávajícího. Produkt musí být kompletní. Je vhodné Produkt zaslat v originálním obalu nebo vyhovujícím přepravním obalu, protože Prodávající neodpovídá za případné mechanické poškození, ke kterému by mohlo dojít před přijetím Produktu.
6. **Povinnost Zákazníka poskytnout součinnost.** Zákazník se zavazuje v případě reklamace poskytnout Prodávajícímu součinnost. V případě, že Zákazník nedodá požadované podklady nebo neposkytne součinnost Prodávajícímu, Prodávající nebude schopen reklamaci posoudit ani o ní rozhodnout. Po dobu prodlení Zákazníka s dodáním chybějících podkladů neběží Prodávajícímu lhůty pro rozhodnutí a vyřízení reklamace stanovené zákonem.

## VIII. UPLATNĚNÍ REKLAMACE ZÁKAZNÍKEM – SPOTŘEBITELEM

1. **Lhůty pro uplatnění reklamace.** Zákazník – spotřebitel je oprávněn uplatnit právo z vady (Produkt reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, co vadu mohl při dostatečné péči zjistit, v době 24 měsíců od převzetí Produktu, není-li uvedeno jinak.
2. **Prokazování existence vady.** Projeví-li se vada Produktu v průběhu šesti měsíců od převzetí, má se za to, že věc byla vadná již při převzetí. V takovém případě nemusí Zákazník – spotřebitel prokazovat, že vada Produktu existovala již v okamžiku koupě. Projeví-li se vada po uplynutí lhůty šesti měsíců, je na Zákazníkovi – spotřebiteli, aby prokázal, že vada Produktu existovala již v okamžiku koupě.
3. **Nároky Zákazníka.** Nemá-li Produkt vlastnosti uvedené v čl. VII. odst. 2 těchto Podmínek, může Zákazník – spotřebitel požadovat:
  - (a) **dodání nového Produktu** bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Produktu, může Zákazník požadovat jen **výměnu součásti**;
  - (b) není-li to možné, může Zákazník **odstoupit od Smlouvy**.
  - (c) Je-li to však vzhledem k povaze vady neúměrné, zejména lze-li vadu odstranit bez zbytečného odkladu, má Zákazník právo na bezplatné **odstranění vady**.
  - (d) Neodstoupí-li Zákazník od Kupní smlouvy nebo neuplatní-li právo na dodání nového Produktu bez vad, na výměnu její součásti nebo na opravu Produktu, může požadovat **přiměřenou slevu**. Zákazník má právo na přiměřenou slevu i v případě, že mu Prodávající nemůže dodat nový Produkt bez vad, vyměnit její součást nebo Produkt opravit, jakož i v případě, že Prodávající nezjedná nápravu v přiměřené době nebo že by zjednání nápravy Zákazníkovi působilo značné obtíže.
4. **Písemné potvrzení o uplatnění reklamace.** Uplatňuje-li Zákazník – spotřebitel práva z vadného plnění (Produkt reklamuje), je Prodávající povinen Zákazníkovi – spotřebiteli vydat bez zbytečného odkladu **písemné potvrzení** o tom, kdy Zákazník – spotřebitel právo uplatnil, co je obsahem reklamace a jaký způsob vyřízení reklamace požaduje.
5. **Lhůta pro vyřízení reklamace.** Je-li Zákazník spotřebitel, o reklamaci rozhodne Prodávající ihned, ve složitých případech do 3 pracovních dnů. Reklamace bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se Zákazníkem – spotřebitelem nedohodnou na delší lhůtě. V případě, že Zákazník – spotřebitel nebude poskytovat Prodávajícímu součinnost, po dobu prodlení Zákazníka s dodáním

chybějících podkladů pro posouzení reklamace neběží Prodávajícímu lhůty pro rozhodnutí a vyřízení reklamace stanovené zákonem a těmito Podmínkami.

6. **Vyřízení reklamace.** Reklamace je za vyřízenou považována okamžikem, kdy o této skutečnosti Prodávající informuje Zákazníka telefonicky, SMS nebo na e-mail uvedený při uplatnění reklamace. Zákazník má povinnost si Produkt vyzvednout. V opačném případě je Prodávající oprávněn si účtovat poplatek za uskladnění. Prodávající je povinen vydat Zákazníkovi – spotřebiteli **potvrzení** o datu a způsobu vyřízení reklamace, včetně potvrzení o provedení opravy a době jejího trvání, případně písemné odůvodnění zamítnutí reklamace.
7. **Náhrada nákladů.** Bude-li reklamace **uznána**, má Zákazník – spotřebitel právo na náhradu nákladů spojených s uplatněním reklamace (např. náklady na poštovné, dopravu) v nutné výši. Lze proplatit pouze náklady v přiměřené výši vzhledem k povaze Produktu (např. náklady za poštovné, nikoliv za taxi službu). O proplacení nákladů je nutné žádat bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 1 měsíce od vyřízení reklamace. Bude-li reklamace **zamítnuta**, nese náklady na uplatnění reklamace (např. náklady na poštovné, dopravu) Zákazník – spotřebitel sám.
8. Ustanovení tohoto článku se nepoužije pro Zákazníka – podnikatele.

## IX. UPLATNĚNÍ REKLAMACE ZÁKAZNÍKEM – PODNIKATELEM

1. **Lhůty pro uplatnění reklamace.** Zákazník – podnikatel je oprávněn uplatnit právo z vady (Produkt reklamovat) bez zbytečného odkladu poté, co ji mohl při dostatečné péči zjistit, nejpozději však do **12 měsíců** od převzetí Produktu, není-li uvedeno jinak.
2. **Prokazování existence vady.** Projeví-li se vada v průběhu lhůty pro uplatnění reklamace, je na Zákazníkovi – podnikateli, aby prokázal, že vada Produktu existovala již při převzetí Produktu.
3. **Nároky Zákazníka.** Nemá-li Produkt vlastnosti uvedené v čl. VII. odst. 2 těchto Podmínek, může Zákazník – podnikatel požadovat:
  - (a) **dobání nového Produktu** bez vad, pokud to není vzhledem k povaze vady nepřiměřené. Pokud se vada týká pouze součásti Produktu, může Zákazník požadovat jen **výměnu součásti**;
  - (b) bezplatné **odstranění vady**.
4. **Lhůta pro vyřízení reklamace.** Je-li Zákazník podnikatelem, reklamace včetně vady bude vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 45 dnů ode dne uplatnění reklamace, pokud se Prodávající se Zákazník – podnikatelem nedohodnou na jiné lhůtě.
5. **Vyřízení reklamace.** Reklamace je za vyřízenou považována okamžikem, kdy o této skutečnosti Prodávající informuje Zákazníka telefonicky, pomocí SMS, nebo na e-mail uvedený při uplatnění reklamace. Zákazník má povinnost si Produkt vyzvednout. V opačném případě je Prodávající oprávněn si účtovat poplatek za uskladnění.
6. **Náhrada nákladů.** Náklady na uplatnění reklamace (např. náklady na poštovné, dopravu) nese Zákazník – podnikatel sám.

## X. LICENČNÍ PODMÍNKY

1. **Předmět licence.** Předmětem licence je aplikace pro nastavení a ovládání 3D tiskárny a správu 3D tisku na dodaném zařízení DeltaControl Display, nebo na vlastním, uživatelem zvoleném mobilním zařízení. Kromě bezdrátového připojení pro nastavení a kontrolu 3D tiskárny a správu tisku, pro které byla Aplikace vytvořena, umožňuje také sledovat proces tisku předmětu na 3D tiskárně prostřednictvím zabudované kamery, nebo externě pomocí připojené Webkamery. Přesná specifikace funkcionality Aplikace je uvedena v manuálu k 3D tiskárně. Zákazník bere na vědomí, že Prodávající neuchovává záznamy z kamer sledujících proces tisku předmětu na 3D tiskárně a neodpovídá za zneužití jakýchkoliv kamerových záznamů pořízených prostřednictvím Aplikace Zákazníkem nebo jakoukoliv třetí osobou. Zákazník bere na vědomí, že Prodávající je oprávněn se bez předchozího informování Zákazníka připojit k 3D tiskárně (včetně přístupu ke kamerám) a to výhradně za účelem provedení servisní diagnostiky a to přes zabezpečený vzdálený přístup VPN (Remote Access, remote.it). Prodávající se tímto bezvýhradně zavazuje, že nebude využívat záznamy z kamer sledujících proces tisku předmětu na 3D tiskárně získané při provedení servisní diagnostiky dle předchozí věty tohoto odstavce pro své účely a ani tyto záznamy nepředá žádné třetí osobě.
2. **Dostupnost Aplikace.** Aplikace DeltaControl je předinstalována na zařízení TRILAB DeltaControl Display, který je dodáván s Produktem a také dostupná zdarma pro mobilní zařízení s operačním systémem iOS v Apple App Store a s OS Android v Google Play. Aplikace WebControl je webová aplikace a spouští se automaticky ve webovém

prohlížeči Zákazníka po připojení k platnému IP tiskárny, nebo protokolem Bonjour. Detailní nastavení aplikace WebControl je uvedeno v manuálu k 3D tiskárně.

3. **Prohlášení Prodávajícího.** Prodávající prohlašuje, že je výlučným vykonavatelem majetkových práv k Aplikaci a toto jeho právo není ničím ani nikým dotčeno či omezeno, a že je oprávněn poskytnout licenci dle těchto Podmínek. Zákazník bere na vědomí, že Aplikace je chráněna autorským právem.
4. **Uzavření Licenční smlouvy.** V případě aplikace DeltaControl je Licenční smlouva mezi Prodávajícím a Zákazníkem uzavřena spuštěním předinstalované Aplikace na zařízení DeltaControl Display, případně okamžikem instalace aplikace DeltaControl do zařízení Zákazníka. V případě WebControl je Licenční smlouva mezi Prodávajícím a Zákazníkem uzavřena okamžikem spuštění Aplikace WebControl ve webovém prohlížeči Zákazníka a připojení k tiskárně (dále jen „**Licenční smlouva**“). Tyto Podmínky tvoří nedílnou součást Licenční smlouvy. Zákazník uzavřením Licenční smlouvy potvrzuje, že se s těmito Podmínkami seznámil a že s nimi souhlasí.
5. **Specifika Licence.** Licence k Aplikaci je Zákazníkovi poskytnuta jako licence nevýhradní, bez teritoriálního omezení. Zákazník není povinen Licenci využít. V případě provedení úprav, aktualizací, vylepšení, či jiných změn Aplikace ze strany Prodávajícího je Licence poskytnuta i k takto změněnému Aplikace. Užíváním Aplikace nevznikají Zákazníkovi žádná práva na samotném obsahu Aplikace.
6. **Doba trvání Licence.** Licence k Aplikaci se Zákazníkovi poskytuje na dobu neurčitou, nebude-li smluvními stranami sjednáno jinak.
7. **Užití Aplikace Zákazníkem.** Zákazník je oprávněn k užití Aplikace v obou jejích verzích, tedy jak mobilní aplikace DeltaControl tak webovské aplikace WebControl, výlučně za účelem stanoveným těmito Podmínkami. Zákazník se zavazuje, že nebude vykonávat žádnou činnost, která by mohla jemu nebo třetím osobám umožnit neoprávněné užití aplikace DeltaControl. Zákazník také není oprávněn poskytovat DeltaControl aplikaci formou sublicence třetím osobám, ani jinak postoupit práva a povinnosti z poskytnuté Licence. Zákazník bere na vědomí, že je striktně zakázán jakýkoliv scraping a reverse engineering aplikace DeltaControl. Je zakázána neoprávněná modifikace či distribuce aplikace DeltaControl, je zakázáno aplikaci dekompileovat, upravovat na úrovni kódu, reprodukovat ji celou nebo její část, či zkoumat aplikaci DeltaControl s cílem odhalit princip fungování s cílem vytvořit podobný produkt. Oproti tomu webová aplikace WebControl je vyvíjena firmou TRILAB v režimu GNU Public Licence V3 a řídí se tedy licenčními podmínkami stanovenými dle této legislativy (<https://www.gnu.org/licenses/gpl-3.0.html>).

## XI. ODPOVĚDNOST PRODÁVAJÍCÍHO

1. **Dostupnost Internetového obchodu a Aplikace.** Zákazník bere na vědomí, že Internetový obchod a Aplikace nemusí být dostupné nepřetržitě, a to zejména s ohledem na nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení Prodávajícího, popř. nutnou údržbu hardwarového a softwarového vybavení třetích osob. Prodávající neposkytuje Zákazníkům záruku nepřetržité funkčnosti, bezchybné činnosti a zabezpečení Internetového obchodu a Aplikace.
2. **Užívání Internetového obchodu a Aplikace.** Zákazník nese veškerá rizika spojená s užíváním Internetového obchodu a Aplikace a nese sám veškerou odpovědnost za její užívání a za škodu způsobenou jejím užíváním. Zákazník se zavazuje Internetový obchod a Aplikaci užívat s veškerou možnou opatrností a vyhnout se užívání Internetového obchodu a Aplikace způsoby, které by mohly mít za následek porušení právních předpisů nebo práv třetích osob.
3. **Aktualizace.** Zákazník bere na vědomí, že optimální funkčnosti aplikace je možné docílit včasnou instalací jejích aktualizací, které budou vydány Prodávajícím. V případě, že aktualizace nebudou instalovány, může docházet k chybám v Aplikaci, příp. i k její nefunkčnosti.
4. **Odpovědnost za škodu.** Prodávající nenese odpovědnost za jakoukoliv přímou nebo nepřímou újmu vzniklou v souvislosti s užíváním Produktu, Internetového obchodu a Aplikace a dále za újmu vzniklou z důvodů dočasné částečné a/nebo úplné nedostupnosti Internetového obchodu a Aplikace v rozsahu, v jakém to umožňují platné právní předpisy. Prodávající zároveň neodpovídá za jakoukoliv nemateriální újmu (ušlé příležitosti atd.) vzniklou v souvislosti s užíváním Produktu, Internetového obchodu a Aplikace v rozsahu, v jakém to umožňují platné právní předpisy. Zákazník není oprávněn žádat po Prodávajícím jakoukoliv náhradu újmy a zároveň nemá Zákazník nárok na vrácení jakékoliv ceny zaplacené dle těchto Podmínek nebo její poměrné části. Prodávající neodpovídá za újmu způsobenou zejména: (a) provozními incidenty zapříčiněnými změnami systémového prostředí provedenými Zákazníkem nebo třetí osobou; (b) nesplněním minimálních systémových či jiných požadavků na provoz Aplikace; (c) zavirováním lokální sítě Zákazníka nebo jeho počítačů počítačovými viry (spyware, malware, ransomware aj.), popř. útokem hackerů nebo jiným obdobným vnějším útokem; (d) poškozením způsobeným nesprávnou funkcí

technického vybavení, operačního systému nebo sítě Zákazníka; (e) únikem přístupových hesel třetím osobám; (f) nedostupností dat a pozastavení přístupu do Aplikace a Internetového obchodu; (g) zneužitím záznamu z kamery sledující proces tisku předmětu v 3D tiskárně prostřednictvím Aplikace Zákazníkem či třetí osobou pro jiné účely, než je snímání tisku předmětu v 3D tiskárně; (h) zneužitím zjištěných pozičních informací z GPS, umožňuje-li Produkt tuto funkcionalitu, Zákazníkem či třetí osobou. Zákazník bere na vědomí, že Prodávající nenese žádnou odpovědnost za následky a újmy, které utrpěl využíváním informací z Internetového obchodu a Aplikace.

## XII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. **Zákazník, který není spotřebitelem.** Ustanovení směřující k ochraně spotřebitele dle právních předpisů a těchto Podmínek se nevztahují na Zákazníky, kteří do smluvního vztahu s Prodávajícím vstoupí jako podnikatelé.
2. **Osobní údaje.** Prodávající postupuje při zpracování osobních údajů Zákazníků v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, v platném znění. Informace o zásadách a postupech při zpracování osobních údajů jsou uvedeny v Informacích o zpracovávání osobních údajů, které jsou zveřejněné zde: <https://trilab3d.com/privacy-policy-cz/> a zde: <https://trilab3d.com/en/privacy-policy/>.
3. **Ostatní autorská práva.** Internetový obchod, Aplikace i všechny jejich části, jako jsou texty, kód, design, uživatelské rozhraní nebo informační architektura, jsou výhradním vlastnictvím Prodávajícího a nesmí být využity, zkopírovány, zneužity, přeprodány ani reprodukovány bez výslovného písemného souhlasu Prodávajícího. Tato pravidla se vztahují i na další autorská díla poskytnutá Zákazníkovi (uživatelská dokumentace apod.).
4. **Jazyk smlouvy a Podmínek.** Tyto Podmínky jsou vyhotoveny v českém a anglickém jazyce. V případě jakýchkoliv rozporů mezi českou a anglickou verzí Podmínek má česká verze Podmínek přednost. Smlouva se Zákazníkem – spotřebitelem je uzavřena (a) v českém jazyce v případě, že Zákazník – spotřebitel učiní objednávku přes <https://store.trilab.cz> nebo prostřednictvím e-mailu, a (b) v anglickém jazyce v případě, že Zákazník – spotřebitel učiní objednávku přes <https://store.trilab3d.com>. Uzavřenou Smlouvu bude Prodávající archivovat, z technických důvodů však nebude k dispozici pro Zákazníky.
5. **Úprava Internetového obchodu.** Prodávající si vyhrazuje právo kdykoliv bez předchozího upozornění změnit nebo odstranit jakoukoliv část obsahu Internetového obchodu a Aplikace, případně přerušit provoz Internetového obchodu a Aplikace na neomezeně dlouhou dobu.
6. **Volba práva a příslušný soud v případě soudního sporu.** Veškeré smluvní vztahy vzniklé mezi Zákazníkem a Prodávajícím při uzavření Kupní smlouvy nebo Licenční smlouvy dle těchto Podmínek se řídí právním řádem České republiky, zejména pak občanským zákoníkem. Veškeré spory vzniklé z Kupní smlouvy nebo Licenční smlouvy budou řešeny českým soudem, jehož místní příslušnost bude určena podle adresy sídla Prodávajícího.
7. **Vyřizování stížností.** Vyřizování stížností Zákazníků zajišťuje Prodávající prostřednictvím e-mailové adresy Prodávajícího.
8. **Kontrola.** Prodávající je oprávněn k prodeji Produktů na základě živnostenského oprávnění. Živnostenskou kontrolu provádí v rámci své působnosti příslušný živnostenský úřad. Dozor nad oblastí ochrany osobních údajů vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů. Česká obchodní inspekce vykonává ve vymezeném rozsahu mimo jiné dozor nad dodržováním zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění.
9. **Kodexy chování.** Prodávající není ve vztahu k Zákazníkovi vázán žádnými kodexy chování ve smyslu ustanovení § 1826 odst. 1 písm. e) občanského zákoníku.
10. **Mimosoudní řešení spotřebitelského sporu.** Zákazník, který je spotřebitelem, má právo na mimosoudní řešení spotřebitelského sporu. Subjektem mimosoudního řešení spotřebitelských sporů je Česká obchodní inspekce ([www.coi.cz](http://www.coi.cz)), se sídlem Štěpánská 567/15, 120 00 Praha 2.
11. **Pravidla u Produktů.** Prodávající si vyhrazuje právo u vybraných Produktů upravit další práva a povinnosti smluvních stran nad rámec těchto Podmínek. Tato pravidla budou vždy uvedena na webových stránkách příslušného Produktu a mají přednost před ustanoveními Podmínek.
12. **Změna Podmínek.** Prodávající je oprávněn Podmínky v přiměřeném rozsahu jednostranně změnit, a to včetně ceníku. V případě, že má Zákazník zájem o koupi Produktu z Internetového obchodu, platí pro Zákazníka Podmínky platné ke dni odeslání objednávky. V případě, že Zákazník užívá Aplikaci na základě uzavřené Licenční smlouvy, Prodávající je povinen oznámit skutečnost, že byly Podmínky změněny, a to alespoň 10 dnů přede dnem nabytí účinnosti nové verze Podmínek v Internetovém obchodě. Zákazníkovi se doporučuje se pravidelně seznamovat s aktuální verzí Podmínek zveřejněných v Internetovém obchodě. Zákazník, se kterým má Prodávající uzavřenou Licenční smlouvu, má právo změny Podmínek odmítnout, a to tím, že si odinstaluje Aplikaci ze svého zařízení. Tímto

okamžikem dojde k ukončení Licenční smlouvy. Neodmítne-li Zákazník změny Podmínek, které mu byly řádně oznámeny, řídí se vztah z Licenční smlouvy novou verzí Podmínek. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění Podmínek.

13. **Pracovní Doba Servisu.** Standardní pracovní doba Servisní a Aplikační podpory TRILAB je v pracovní dny mezi 8–17 hodinou. Provádění podpory mimo tuto dobu je výhradně na osobním rozhodnutí našich techniků a nelze je zákazníkem nárokovat.
14. **Provozní a skladovací teplota.** 3D tiskárny TRILAB DeltiQ 2 a AzteQ je z důvodu citlivosti elektroniky a některých komponent rámu na vyšší teplotu nutno provozovat a skladovat pouze za standardních teplot. Provozní teplota tiskáren se může pohybovat pouze v rozmezí 20 - 32 °C (68 - 90 °F) a skladovací teplota pouze v rozmezí 0 - 32 °C (68 - 90 °F) a nekondenzující vlhkosti.
15. **Omezení záruky na baterie.** S 3D tiskárnami TRILAB DeltiQ 2 a AzteQ jsou dodávány také externí zařízení jako je DeltaControl displej. Jedná se o samostatný telefon s omezenou zárukou na baterii v tomto zařízení a to na max. 6 měsíců od data prodeje.