

Obchodní podmínky

Všeobecné obchodní podmínky společnosti FreeDivision s.r.o. se sídlem V Zahradách 21, 180 00 Praha 8, IČ 27367789, DIČ: CZ27367789; Zapsané v OR vedeném u Městského soudu v Praze v oddílu C, vložce č. 108828.

1. Základní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné obchodní, servisní a záruční podmínky (dále jen "Všeobecné podmínky") upravují vztahy při dodávkách zboží a služeb, tj. hardware - HW, software - SW, spotřební materiál, pomocný materiál, náhradní díly, dokumentace apod. (dále jen "předmětu plnění") společností FreeDivision s.r.o., (dále jen "dodavatel") odběratelům a jsou závazné pro veškerý obchodní styk s dodavatelem. Odchylná písemná ujednání účastníků mají přednost před ustanoveními těchto obecných Všeobecných podmínek.

1.2. Kupující může být pouze fyzická nebo právnická osoba zabývající se prodejem výpočetní techniky, a/nebo činnostmi na tento prodej navazující, a toto prokazuje živnostenským listem. Všechny vztahy mezi smluvními stranami se řídí Obchodním zákoníkem. Kupující souhlasí s využitím svého elektronického kontaktu pro potřeby šíření obchodních sdělení prodávajícího. Tento souhlas může kupující odmítnout oznámením o odmítnutí souhlasu adresovaným prodávajícímu na jeho elektronickou adresu. Kupující souhlasí s tím, že prodávající může předat třetím stranám (pojišťovny, banky, dodavatelé, výrobci atd.) kontaktní a obchodní informace o kupujícím a údaje o vzájemném obchodním vztahu mezi prodávajícím a kupujícím.

1.3. Odběratel je povinen uchovávat v tajnosti veškeré informace, které obdržel od dodavatele a které jsou nebo se zdají být důvěrného charakteru, za stejných podmínek, jako uchovává své vlastní důvěrné informace, minimálně však se stupněm ochrany přiměřeným povaze takových informací. Pro případ porušení této povinnosti sjednávají smluvní strany smluvní pokutu 100.000,-Kč za každé jednotlivé porušení, úhradou smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody v plné výši.

1.4. Odběratel souhlasí se zveřejněním údajů vztahujících se ke smluvnímu vztahu smlouvy za účelem referencí dodavatele a se zpracováním případové studie. Využití Objednatelem autorizované studie není porušením čl. 1.3 těchto podmínek.

2. Cena předmětu plnění

2.1. Přehledové katalogy, ceníky a seznamy sortimentu užívané dodavatelem, jakož i ústní a telefonické informace o cenách předmětu plnění jsou informativní, ze strany dodavatele nezávazné. Dodavatel si vyhrazuje právo změnit technické parametry, popř. i ceny předmětu plnění bez předchozího písemného oznámení. Dodavatel neodpovídá za chyby vzniklé při tisku obchodních a technických materiálů.

2.2. Pro upřesnění ceny a specifikace předmětu plnění je odběratel oprávněn si vyžádat závaznou cenovou nabídku (dále jen "nabídka"), jejíž platnost je 7 kalendářních dnů ode dne vystavení, není-li uvedeno jinak. Při větším počtu objednávek jednoho odběratele, které mají být dodány až v budoucnu, je dodavatel oprávněn upravit ceny v závislosti na změně směnného kurzu, cla, poplatků, pojištění a přepravného a pořizovacích nákladů.

2.3. Ceny předmětu plnění uváděné v cenové nabídce nezahnují žádné související služby, pokud není výslovně uvedeno jinak. Požadavek na poskytnutí souvisejících služeb je třeba výslovně uvést v objednávce.

2.4. Dodavatel předpokládá obvyklé použití předmětu plnění. Jakékoliv specifické požadavky na předmět plnění (např. operační systém, se kterým má být předmět plnění provozován, způsob jeho připojení apod.) je třeba výslovně uvést v objednávce.

3. Uzavření smlouvy

3.1. Smlouva je uzavřena doručením písemné objednávky odběratele, přičemž za písemnou formu se považuje i email, fax, a objednávka zadaná do e-shopu na www.strane.eshop.freedivision.com Pokud není písemně uvedeno jinak, platí pro závazkový vztah mezi dodavatelem a odběratelem tyto Všeobecné podmínky. Příslušné části Všeobecných podmínek platí až do doby úplného vypořádání práv a závazků mezi dodavatelem a odběratelem. Pro cenovou kalkulaci předmětu plnění platí ceny, uvedené v platné písemné nabídce dodavatele, nebo ceny platné v okamžiku přijetí objednávky.

3.2. Objedávka musí obsahovat tyto základní náležitosti:

- obchodní firmu (resp. název) a sídlo odběratele včetně telefonického a faxového spojení; je-li odběratel fyzickou osobou, pak uvádí jméno a příjmení, bydliště a místo podnikání
- osobu, oprávněnou v dané věci jednat jménem odběratele, IČO a DIČ odběratele;
- určení předmětu plnění a jeho množství (včetně poskytnutí souvisejících služeb či plnění), dodací podmínky (místo a termín), odpovědnou osobu pro převzetí předmětu plnění a případné další požadavky.

3.3. Po obdržení objednávky odběratele zašle dodavatel odběrateli Potvrzení objednávky, a to písemně, faxem či e-mailem. Dodavatel je oprávněn přijmout i objednávku doručenu mu po uplynutí lhůty platnosti nabídky. V případě, že základní údaje (množství a cena předmětu plnění, dodací a platební podmínky) v potvrzení objednávky vystavené dodavatelem souhlasí s textem objednávky odběratele, potvrzuje dodavatel odesláním potvrzení objednávky svoji vůli přijmout objednávku odběratele jako závaznou a tímto okamžikem vzniká závazkový vztah.

3.4. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce odběratele nemůže dodavatel splnit, zašle odběrateli nabídku s uvedením možných variant objednávky a vyžádá si stanovisko odběratele. Dodací lhůta, uvedená v potvrzení objednávky, začíná běžet po uhrazení zálohy objednatel.

3.5. Ustanovení článku 3.3, poslední věta, není pro dodavatele závazné v případě, že výrobce přestane vyrábět a dodávat produkt, který je obsahem předmětu plnění, nahradí ho novou verzí, popř. změní cenu produktu. V takovém případě tuto skutečnost dodavatel neprodleně sdělí odběrateli a po dohodě s ním zašle aktualizované potvrzení objednávky.

4. Dodací podmínky

4.1. Dodávky předmětu plnění budou dle dostupnosti produktů a provozních možností dodavatele realizovány v co nejkratším termínu, obvykle do 1-21 dnů, v případě speciálních produktů a rozsáhlejších dodávek do 3-8 týdnů.

4.2. Přibližná lhůta plnění je uvedena v potvrzení objednávky. Dodavatel má právo lhůtu plnění i opakovaně prodloužit, je však povinen na tuto změnu upozornit odběratele.

4.3. Za předání předmětu plnění se považuje den, kdy je odběrateli umožněno disponovat s předmětem plnění ve výdejním místě dodavatele anebo předání předmětu plnění prvním tuzemskému dopravci. To platí i tehdy, jedná-li se o předmět plnění vyžadující instalaci u odběratele. Odklad převzetí předmětu plnění či jeho instalace u odběratele nemá vliv na splnění lhůty plnění.

4.4. Není-li sjednáno jinak, je místem plnění příslušné výdejní místo dodavatele.

4.5. Náklady spojené s dodáním do jiného místa plnění, než je výdejní místo dodavatele, nese odběratel. Požaduje-li odběratel dopravu předmětu plnění, dodavatel podle charakteru předmětu plnění a údajů na objednávce a potvrzení objednávky zvolí adekvátní způsob dopravy (poštovní přepravu, přepravní službu anebo vlastní dopravu dodavatele). Je-li předmět plnění přepravován podle přepravních pokynů odběratele, přechází na odběratele riziko ztráty, poškození či zničení okamžikem předání předmětu plnění poštovní přepravě či prvním dopravci za účelem dopravy předmětu plnění odběrateli.

4.6. Nepřevezme-li odběratel předmět plnění z důvodů ležících na jeho straně, nese odběratel náklady spojené s opakovaným dodáním v plné výši.

4.7. Odběratel je povinen předmět plnění převzít a zkontrolovat soulad množství a typu předmětu plnění s dodacím listem nebo výdejkou, popř. zjevná poškození přepravních obalů či produktů.

4.8. Zjistí-li odběratel rozpor s dodacím listem, nebo výdejkou, popř. zjevné poškození obalů či produktů, je povinen tuto skutečnost sdělit ihned doručiteli záslky a písemně i uvést na dodacím listu, nebo výdejce dodavatele, popř. dodacím listu speciální služby.

4.9. Při zjištění rozdílu v množství a druhu předmětu plnění či jeho zjevném poškození, je odběratel povinen tuto vadu neprodleně reklamovat u dodavatele, nejpозději však do 2 pracovních dnů od předání. Na pozdější reklamace tohoto typu nebude dodavatel brát zřetel.

4.10. Odběratel je povinen při převzetí předmětu plnění, jeho prohlídce a následném uvedení do provozu provést rovněž kontrolu sériových čísel předmětu plnění se záznamem uvedeným na dodacím listě, nebo výdejce. Na zjištěný rozdíl je povinen upozornit dodavatele, a to nejpозději do 3 pracovních dnů od převzetí předmětu plnění. Dodavatel poté zajistí opravu a zaslání nového dodacího listu, nebo výdejky do 10 pracovních dnů. Neupozorní-li odběratel na rozdíl včas, pak rozdílnost sériového čísla produktu a sériového čísla uvedeného v dodacím listě, nebo výdejce, je důvodem pro odmítnutí reklamace.

5. Stornování objednávky odběratelem

5.1. Po přijetí objednávky dodavatelem dle článku 3.3, je třeba změnu objednávky či její stornování projednat s dodavatelem.

5.2. Dodavatel je oprávněn vyúčtovat odběrateli storno poplatek až do výše 50% ceny předmětu plnění anebo její stornované části na pokrytí nákladů účelně vynaložených v souvislosti se změnou či stornováním objednávky.

6. Instalace předmětu plnění

6.1. Požaduje-li odběratel instalaci předmětu plnění, resp. vyžaduje-li předmět plnění instalaci u odběratele, je tato provedena za úplatu, a to obvykle v okamžiku dodání předmětu plnění anebo v termínu dohodnutém s pověřenou osobou dodavatele. Odběratel se zavazuje do okamžiku instalace předmětu plnění zajistit jeho řádné uložení způsobem odpovídajícím jeho charakteru a hodnotě.

6.2. Požaduje-li odběratel instalaci předmětu plnění, je povinen v takovém případě zajistit přístup dodavatelem pověřených osob do objektů, v nichž má být předmět plnění instalován a vytvořit nezbytné podmínky pro instalaci (zejména zajistit odpovídající součinnost, znalost přístupových hesel do počítačové sítě, informace o konfiguraci stávajícího systému, zálohování existujících dat na dotčených zařízeních apod.). Rozsah podmínek vychází z běžných zvyklostí a bude upřesněn pověřenou osobou dodavatele.

6.3. Neposkytne-li odběratel dodavateli požadovanou součinnost, resp. nevytvoří-li podmínky pro úspěšnou instalaci předmětu plnění ve smyslu předchozího článku, je dodavatel oprávněn vyúčtovat odběrateli náklady spojené s nemožným plněním dle platného ceníku služeb dodavatele. Zůstane-li i nový pokus dodavatele instalovat předmět plnění u odběratele z důvodů ležících na straně odběratele bezvýsledný, je dodavatel oprávněn provedení instalace předmětu plnění odmítnout. Závazek dodavatele provést instalaci předmětu plnění se považuje za splněný dnem, kdy opakovaný pokus o instalaci předmětu plnění u odběratele zůstal bezvýsledný.

6.4. Instalace u odběratele jsou standardně prováděny v běžnou pracovní dobu tj. Po - Pá mezi 9:00 - 17:00 hod. Je-li z provozních důvodů na straně odběratele nezbytné provádět instalaci mimo tuto dobu, je třeba, aby tento požadavek byl uveden na objednávce, následně potvrzen v potvrzení objednávky.

6.5. Instalace předmětu plnění se považuje za ukončenou předvedením, že příslušný produkt pracuje správně dle předané dokumentace, nebo jiným demonstrováním standardního provozního stavu, s výjimkou uvedenou v článku 6.3. O instalaci předmětu plnění u odběratele bude účastníky sepsán předávací protokol.

7. Funkčnost předmětu plnění

7.1. Dodavatel neodpovídá za vhodnost předmětu plnění k určitému účelu použití a za možnost použití ve stávajícím systému odběratele. Ve sporu o rozsah pojmu obvyklé užití platí výklad dodavatele.

7.2. Požaduje-li odběratel instalaci předmětu plnění v rozporu s obvyklým užitím anebo ujednáním, ač na tuto skutečnost byl dodavatelem upozorněn, je dodavatel oprávněn:

- navrhnout realizovatelný způsob instalace předmětu plnění; nebo
- navrhnout doplnění předmětu plnění, popř. provést nezbytná systémová opatření ke zprovoznění předmětu plnění (update-upgrade driverů, změna konfigurací apod.); nebo
- instalaci předmětu plnění pro nerealizovatelnost odmítnout.

Náklady vynaložené dodavatelem v souvislosti s řešením této situace nese odběratel.

7.3. Nemožnost provést instalaci předmětu plnění způsobem, který není předem sjednán a uveden na potvrzení objednávky, nemůže být důvodem pro odstoupení od tohoto závazkového vztahu ze strany odběratele.

8. Platební podmínky a přechod vlastnických práv

8.1. Standardní platební podmínkou při dodávkách zboží je platba předem. Jiné platební podmínky je možné sjednat dohodou stran.

8.2. V případě, že odběratel objednává nestandardní předmět plnění (např. zakázkové konfigurace PC, nestandardní komponenty, periferie či další zařízení, popř. SW), může být objednávka odběratele přijata a potvrzena až po složení zálohy odběratelem ve výši minimálně 30% z ceny nestandardního předmětu plnění.

8.3. Povinnost odběratele uhradit svůj závazek vůči dodavateli řádně a včas je splněna datem připsání placené sjednané částky na účet dodavatele uvedený na daňovém dokladu.

8.4. Nebezpečí vzniku škody na předmětu plnění přechází na odběratele okamžikem jeho převzetí s výjimkou uvedenou v článku 4.5 poslední věta. **Až do úplného zaplacení ceny plnění je předmět plnění ve vlastnictví dodavatele.** Zcizení předmětu plnění, jeho poskytnutí do zástavy nebo zřízení zajišťovacího převodu práva či jiného závazkového vztahu k předmětu plnění ve prospěch třetí strany je do okamžiku přechodu vlastnického práva na odběratele vyloučeno. Dodavatel má právo před přechodem vlastnického práva odebrat odběrateli již dodaný výrobek, jestliže odběratel porušil tyto Všeobecné podmínky nebo danou smlouvu.

8.5. Nesplní-li odběratel svůj závazek uhradit cenu za předmět plnění včas a v plné výši, je dodavatel oprávněn přerušit poskytování plnění, resp. služeb s předmětem plnění souvisejících (např. záruční servis) až do uhrazení závazku odběratele v plné výši včetně příslušenství a smluvních pokut za opožděnou úhradu.

9. Záruka

9.1. Obsah záruky:

9.1.1. Dodavatel poskytuje záruku na jednotlivá zboží a na ostatní jednotlivé předměty plnění s výjimkou SW (dále též jen "zboží/dílo") specifikované v daňovém dokladu nebo v jiném účetním dokladu a současně v příslušném dokladu o dodání zboží/díla, tj. v dodacím listu nebo výdejce nebo ve výrobním listu PC sestavy nebo v servisním protokolu, v nichž jsou uvedena sériová čísla dodaného zboží/díla.

9.1.2. Délka záruční doby zboží/díla může být pro jednotlivé díly zboží/díla stanovena rozdílně a je vyznačena v dodacím listu nebo výdejce nebo ve výrobním listu PC sestavy nebo v servisním protokolu.

9.1.3. U některého zboží/díla lze zakoupit rozšíření délky nebo rozšíření rozsahu záruky, rozšířený obsah a podmínky záruky se pak řídí též příslušnými registračními podmínkami, resp. smluvním ujednáním o rozšíření záruky. Odchylná ustanovení registračních podmínek (dle registrační karty), resp. smluvního ujednání o rozšíření záruky, mají přednost před ustanoveními těchto Všeobecných podmínek, v ostatních ustanoveních platí tyto Všeobecné podmínky.

9.1.4. Smluvní záruka: Ze smluvní záruky a ze zákonné odpovědnosti za vady vzniká odběrateli pouze právo na bezplatné odstranění vad (práce a materiál), na něž se záruka vztahuje, a které se během záruční doby na zboží/díle vyskytnou při dodržení níže uvedených záručních podmínek; v případě vady neodstranitelné vzniká odběrateli pouze právo na výměnu zboží/díla za zboží/dílo stejných parametrů (nebude-li to pro rychlost inovací již možné nebo ekonomické, pak parametrů srovnatelných). V rámci smluvní záruky bude vada zboží/díla odstraněna opravou, nebude-li to možné či ekonomické, pak výměnou zboží/díla za zboží stejného druhu a srovnatelných parametrů; oprava vadného dílu zboží/díla může být provedena s použitím součástek, které jsou nové nebo srovnatelné s novými v souladu s výrobními standardy a obvyklými postupy. Dodavatel se stává vlastníkem jakéhokoliv výrobku nebo jeho částí demontovaných a nahrazených během opravy. Pokud takový výrobek nebo jeho částí nejsou na žádost vráceny, dodavatel je oprávněn požadovat jejich úhradu.

9.1.5. Smluvní záruka se vztahuje na vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitém materiálu či způsobu zpracování, v montáži nebo instalaci zboží/díla provedenými

dodavatelem. Dodavatel je povinen plnit své závazky vyplývající ze smluvní záruky pouze tehdy, pokud odběratel není v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění.

9.1.6. Zákonná ani smluvní záruka se nevztahuje na opotřebení zboží/díla způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena, dále se nevztahuje na závady způsobené takovým použitím nebo takovou instalací, které jsou v rozporu s návodem k obsluze nebo s podmínkami nakládání se zbožím/dílem uvedenými v těchto Všeobecných podmínkách nebo všeobecnými zásadami, na závady vzniklé nedodržením pokynů pro údržbu, provoz nebo obsluhu výrobku/díla, na závady vzniklé nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením; vystavením nepřiznivým vnějším vlivům, provozem za jiných podmínek či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek; fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (oheň, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem, nadměrným mechanickým opotřebením, na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, použitím jiného než výrobcem zboží/díla výslovně doporučeného spotřebního materiálu (např. jiné než originální pásy do tiskáren) či příslušenství. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé uživatelem zanesenými počítačovými viry, instalací softwaru nedodaného dodavatelem, neodbornou instalací softwaru nebo přidavných zařízení. Předmětem záručního plnění není rovněž běžná údržba, čištění a podobné úkony předepsané výrobcem v návodu k obsluze. Zákonná ani smluvní záruka se též nevztahuje na opotřebení součástí zboží, u nichž výrobce limitoval životnost takové součásti, jestliže tato byla překročena, a na přirozené opotřebení součástí při výrobem doporučeném užívání zboží (např. válce, lampy, gumové součásti, filtry, přirozený pokles kapacity akumulátorů apod.). Ze záruky je dále vyloučena práce mimo pracovní dobu v místě obvyklou, přemístění, preventivní údržba, pomocný a spotřební materiál, opravy, které jsou funkční ve výrobním standardu (například vady obrazových prvků (pixelů) na monitoru) a přenos dat.

9.1.7. Smluvní záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží/díla odběratelem. Bude-li zboží v rámci smluvní záruky vyměněno, pak vyměněné zboží/dílo bude mít záruční dobu do zbytku původní smluvní záruční doby reklamovaného zboží/díla.

9.1.8. Do záruční doby se nepočítá doba od uplatnění oprávněné reklamace až do doby, kdy odběratel po skončení opravy byl povinen zboží/dílo převzít.

9.1.9. Smluvní záruka zaniká nedodržením podmínek provozu nebo neprovedením pravidelné běžné uživatelské údržby v souladu s návodem k obsluze, provedením změny na dodaném zboží/díle nebo porušením záruční nálepky, neoprávněným zásahem do zboží/díla osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně dodavatelem zmocněna. Nedodržením záručních podmínek zanikají práva odběratele, vyplývající ze záruky.

9.1.10. Software (programové vybavení): je-li předmětem plnění software, záruka dodavatele se vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost médií. Okamžikem odstranění ochranných prvků (folie, pečeti, otevření obálky apod.) se odběratel (resp. uživatel) stává oprávněným licenčním uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání nositele autorských práv, resp. výrobce software. Tento předmět plnění nelze vrátit dodavateli. Dodavatel neodpovídá za správnou funkci softwarových produktů (dále též SW), ani tzv. DEMO produktů. Obsah záruky poskytované nositelem autorských práv se řídí licenčním ujednáním k software, které je součástí softwarového produktu. Záruka na softwarové produkty Microsoft je poskytovatelem omezena ve smyslu licenční smlouvy Microsoft.

9.1.11. V případě záruční vady počítače, která má za následek ztrátu instalovaného SW, zajistí dodavatel zdarma uvedení do stavu, ve kterém byl odběrateli předán, tj. s instalovaným SW, který byl instalován dodavatelem, resp. výrobcem.

9.1.12. Záruka se nevztahuje na případy nefunkčnosti původního výrobce nebo dodavatelem instalovaného softwarového produktu, způsobené zásahem jiné osoby, resp. jí způsobenými změnami nastavení. Změnou nastavení se rozumí jakákoliv změna systémových nastavení výrobcem či dodavatelem instalovaných softwarových produktů (tzv. OEM software), instalace jiného nebo dodatečného softwarového produktu, případně instalace ovladačů provedené odběratelem nebo třetí stranou.

9.1.13. V případě oprav hardwarových závad nebo úprav předmětu plnění, provedených jako pozáruční nebo jako placené v záruční době (tj. nespádajících do rozsahu záruky), činí smluvní záruka na poskytnutý materiál 6 měsíců a na provedenou práci 3 měsíce, nebude-li dohodnuto jinak. Služby nespádající do rozsahu záruky poskytuje dodavatel na základě smluvního ujednání a za úplatu.

9.1.14. Na použitý předmět plnění poskytuje dodavatel smluvní záruku v rozsahu specifikovaném v dodacím listu, resp. výdejce.

9.1.15. Spotřebitelské smlouvy: Odběratel při uzavírání daného smluvního vztahu prohlašuje, že není spotřebitelem, a tedy při uzavírání a plnění dané smlouvy jedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti.

9.2. Záruční podmínky:

9.2.1. MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE:

Místo a způsob uplatnění reklamace se řídí částí 10. Reklamační řád a částí 11. Odstranění vad předmětu plnění v záruční době těchto Všeobecných podmínek, není-li smlouvou sjednáno jinak.

Při uplatnění reklamace je vždy nutno předložit:

- a) Doklady o zakoupení zboží (či dodání díla), kterými jsou faktura nebo jiný účetní doklad a současně dodací doklad se sériovým číslem dodaného zboží/díla, tj. dodací list nebo výdejka nebo výrobní list PC sestavy nebo servisní protokol.

b) V případě zásilkového prodeje dále předložit přepravní (poštovní) doklad o převzetí zboží/díla.

c) Reklamované zboží/dílo, které je kompletní včetně dokumentace, s neporušenými záručními nálepkami a dále v obchodních závazkových vztazích musí být reklamované zboží/dílo předloženo také v obalu, který je původní.

d) Zároveň je třeba uvést, o jakou vadu jde a jak se projevuje.

e) V případě zboží/díla se zakoupenou rozšířenou zárukou předložit příslušný doklad, registrační kartu nebo kopii smlouvy.

9.2.2. PODMÍNKY NAKLÁDÁNÍ SE ZBOŽÍM ČI DÍLEM:

- Zboží/dílo je určeno pro provoz při napájecí síti odpovídající technické normě, v prostředí bez výkyvů teplot a vlhkosti. Je třeba ho řádně udržovat a provozně zatěžovat podle předpisu výrobce či dodavatele (viz návod k obsluze, resp. uživatelská příručka apod.).

- Se zbožím/dílem je nutné nakládat v souladu s návodem k jeho obsluze a dodržovat podmínky provozu a údržby zboží/díla. Se zbožím/dílem je nutné používat pouze takový spotřební materiál a příslušenství, které jsou doporučeny výrobcem zboží/díla (např. tonery, válce, tiskové hlavy, inkoustové cartridge atd.). - Jakékoli zásahy do zboží/díla mohou být provedeny pouze dodavatelem nebo jím výslovně zmocněným subjektem.

- V případě paměťových médií je nutné, aby odběratel (uživatel) v rámci jeho obecné povinnosti prevence škod zajišťoval přiměřenou a obvyklou ochranu dat. Zařízení pro ukládání dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Dodavatel nepřijímá odpovědnost za data na těchto médiích uložená. Dodavatel doporučuje uživateli preventivně zálohovat uložená data.

- Při předání zboží/díla k opravě se předpokládá, že uživatel zabezpečil vytvoření odpovídající zálohy uložených dat i programů a zabránění jejich možnému zneužití. Dodavatel neodpovídá za případnou ztrátu či poškození dat a programů, které jsou uloženy na zařízeních pro jejich ukládání.

- Dodavatel negarantuje plnou slučitelnost prodaných počítačů a počítačových součástí s jinými díly, které pracovníci dodavatele nebo jím pověřené osoby neschválí, ani se SW aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla výslovně požadována v objednávce.

- Dodavatel negarantuje plnou funkčnost aplikačního SW ve verzích, které nejsou vhodné pro odběratelem objednaný, resp. používaný operační systém. Za případné závady způsobené omezenou funkcí SW aplikací, které nesplňují podmínku specifikovanou v předchozí větě, dodavatel neodpovídá.

- Pokud bude odběratel žádat, aby dodavatel nainstaloval do počítače přídavné zařízení nebo díly, které nejsou předmětem dodávky dodavatele, pak dodavatel nenese žádnou odpovědnost za změnu povahy zboží, která tímto bude způsobena, ani za závady či škody tímto vzniklé.

9.2.3. PŘI NEOPRÁVNĚNÉ REKLAMACI (nebude-li zjištěna oznámená závada nebo půjde-li o závadu nespádající do záruky) je odběratel povinen před převzetím zařízení uhradit vzniklé náklady na přepravu a náklady na testování podle aktuálního platného ceníku servisního střediska, které provádí záruční opravy daného zařízení.

10. Reklamační řád

10.1. Odběratel je povinen zajistit prohlídku předmětu plnění co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění. Jestliže odběratel předmět plnění neprohlédne anebo nezařídí, aby byl prohlédnut v době přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění, může uplatnit nároky z vad zjištěných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady měl předmět plnění již v době přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění.

10.2. Odběratel je povinen všechny takto zjištěné vady oznámit ihned dodavateli. Vady, které mohly být zjištěny později při vynaložení odborné péče, je odběratel povinen oznámit dodavateli nejpozději do konce záruční doby.

10.3. Odběratel je povinen uplatňovat reklamaci (vyjma PC systémů) předložením předmětu plnění a písemným oznámením (popř. faxem nebo e-mailem) obsahujícím co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady předmětu plnění nebo může takovou reklamaci uplatnit osobně. Místem reklamace je provozovna dodavatele k tomu určená, resp. místo, kde byl odběratelem zakoupen předmět plnění (výhradně u předmětů plnění zakoupených pro vlastní potřebu odběratele). Předmět plnění, zakoupený za účelem dalšího prodeje, je možné reklamovat jen v provozovně dodavatele k tomu určené. Na některá zařízení, která mohou být součástí předmětu plnění, může odběratel uplatnit reklamaci přímo u autorizovaného zástupce výrobce. Pokyny autorizovaného zástupce výrobce jsou přiloženy k předmětu plnění. Místo uplatnění reklamace je pak určeno autorizovaným zástupcem výrobce.

10.4. Při reklamaci předmětu plnění je odběratel povinen prokázat zakoupení předmětu plnění u dodavatele fakturou a současně dodacím listem nebo servisním protokolem nebo výdejkou (s uvedením sériového čísla reklamovaného předmětu plnění).

10.5. Z důvodu nebezpečí možného poškození předmětu plnění při přepravě dodavatel přijímá k reklamaci pouze předmět plnění zabalený v originálním obalu (za originální obal lze považovat původní obal od identického kusu předmětu plnění, kde sériové číslo uvedené na obalu /případně odběratelem opravené sériové číslo/ je totožné se sériovým číslem reklamovaného předmětu plnění). Předmět plnění přepravovaný bez originálního obalu nebude s výjimkou dále uvedenou k reklamaci přijímán. Pokud odběratel nedodá předmět plnění v originálním obalu, zajistí dodavatel dodání náhradního obalu. Za zajištění náhradního obalu bude účtován manipulační poplatek 200,- Kč zvýšený o DPH. Dodavatel není povinen přijmout k vyřízení reklamace předmět plnění, nepředá-li jej odběratel se všemi součástmi a příslušenstvím.

10.6. V případě dodržení ustanovení článků 10.4.-10.6. odběratelem, převezme pověřená osoba dodavatele předmět plnění k vyřízení reklamace. Pokud není možné, aby dodavatelem pověřená osoba rozhodla o uznání reklamace na místě, předá reklamovaný předmět plnění reklamačnímu oddělení dodavatele. O výsledku reklamace je odběratel informován způsobem sjednaným s dodavatelem (telefonicky, faxem, písemně), a to zpravidla nejpozději do 1 týdne od převzetí předmětu plnění k vyřízení reklamace. V případě nutnosti posouzení vad zboží autorizovaným zástupcem výrobce zajistí dodavatel posouzení oprávněnosti reklamace zpravidla do 2 týdnů od převzetí předmětu plnění.

11. Odstranění vad předmětu plnění v záruční době

11.1. Dodavatel je oprávněn k zajištění záručního servisu použit třetích osob.

11.2. Záruční servis na dodavatelem dodané kompletní PC systémy DELL (základní jednotka, klávesnice, myš) poskytuje dodavatel standardně dle typu zařízení. Podmínky nadstandardního servisu je nutné sjednat písemně při uzavírání zvláštní servisní smlouvy. Jednotlivé typy záručního servisu jsou poskytovány (zahřuty v kupní ceně) v závislosti na modelu počítače. Typ servisu je uveden v dokladech k zakoupenému předmětu plnění. Dodavatel zajišťuje následující typy záručního servisu HW (vyjma závad zmíněných v odstavci 11.6.):

- SERVICE NEXT DAY (SND) oprava HW závad, PC sestava je opravena do konce následujícího pracovního dne od nahlášení poruchy u zákazníka. Náklady na práci, cestovné a náhradní díly jsou dodavatelem hrazeny.

- COMPLETE GUARANTEE (CG) oprava HW závad, PC sestava je opravena do 8 hodin v pracovních dnech u zákazníka od nahlášení poruchy. Náklady na práci, cestovné a náhradní díly jsou dodavatelem hrazeny.

- KNOWLEDGE SUPPORT (KS): telefonická podpora uživatelům, pomáháme řešit SW problémy.

Dodavatel provede na základě objednávky odběratele záruční servis v místě instalace předmětu plnění u odběratele i mimo výše vyjmenované případy. V tomto případě se odběratel zavazuje uhradit v hotovosti dodavateli více náklady servisního zásahu formou servisního poplatku za výjezd technika ve výši dané platným ceníkem služeb dodavatele.

11.3. Provádění záručního servisu v místě instalace u zákazníka je omezeno teritoriálně na území České republiky.

11.4. Základní jednotka konkrétního PC systému je definována výčtem dílů vyjmenovaných v odstavci základní jednotka ve výrobním listu dané PC sestavy. Základní jednotka PC systému se zpravidla skládá z těchto dílů: systémová deska (MB), procesor (CPU), chladič CPU, paměť (RAM), CD-ROM, řadič FDD a HDD, grafická karta (VGA), audio (zvuková karta), síťová karta, pevný disk (HDD), floppy mechanika (FDD), napájecí zdroj, skříň PC.

11.5. Výše uvedené podmínky provádění záručního servisu v místě instalace u zákazníka se vztahují na základní jednotku včetně dodavatelem do základní jednotky vestavěných periférií, klávesnice a myš, které společně tvořily předmět plnění dodaný dodavatelem. Podmínky provádění záručního servisu v místě instalace u odběratele se nevztahují např. na SW, monitor, periférie, multimediální balíky (kity), zapisovací mechaniky CD-R/RW, zálohovací zařízení (např. DAT mechanika, magnetooptická záznamová zařízení apod.) a odběratelem přidaná zařízení.

11.6. U závad, jejichž projevy nelze reprodukovat (závady náhodně se vyskytující), je doba diagnostiky a opravy vady dána dohodou mezi pověřenými osobami dodavatele a odběratele. Nemá-li možné provést odstranění takové závady u odběratele, odstraní dodavatel takovou závadu po provedení příslušných testů v servisním středisku.

11.7. Odběratel se zavazuje vytvořit dodavateli nebo jemu pověřenému subjektu podmínky pro zdárné provedení servisního zákroku (umožnit vstup do objektu, přístup k zařízení, přístup do systému, přítomnost svého zástupce, apod.), jakož i podmínky pro vyřízení formalit pro provedení opravy reklamované vady nezbytných.

11.8. Dodavatel je oprávněn odstoupit od poskytnuté záruky u předmětu plnění, resp. u jeho jednotlivých částí, zjistí-li, že vyskytnou se vada byla způsobena příčinou nespádající do záruky, nebo zjistí-li, že na předmětu plnění, resp. jeho části byl proveden zásah osobou neoprávněnou, tj. jinou osobou než dodavatelem nebo osobou jím pověřenou. Odstoupí-li dodavatel od poskytnuté záruky, resp. zjistí-li, že reklamovaná vada byla nahlášena neoprávněně, je dodavatel oprávněn požadovat na odběrateli uhrazení nákladů, které dodavateli v souvislosti s tím vznikly, a to ve výši dle aktuálního platného ceníku dodavatele, resp. servisního střediska, které provádí záruční opravy daného zařízení.

12. Licence

12.1. Autorská práva, jakož i ostatní jiná práva duševního vlastnictví, vztahující se k softwarovým produktům, včetně příruček, manuálů a dalších dokumentů distribuovaných spolu se softwarovými produkty, nadále náleží příslušným subjektům jako jejich nositelům a nejsou tímto závazkovým vztahem dotčena. Odběrateli vzniká pouze nevýhradní právo softwarové produkty užívat.

12.2. Odběratel není oprávněn odstraňovat, měnit, zakrývat nebo jakýmkoli jiným způsobem zasahovat do jakýchkoli autorskoprávních, či jiných označení příslušných subjektů umístěných nebo uložených na softwarových produktech, nebo jakékoliv jejich části, či dokumentaci distribuované spolu se softwarovými produkty.

13. Odpovědnost

13.1. Dodavatel odpovídá odběrateli za škodu způsobenou mu zaviněným porušením povinností vyplývajících z tohoto závazkového vztahu. Dodavatel zejména neodpovídá odběrateli za škodu, která mu vznikne v důsledku:

- údržby předmětu plnění jinou osobou než dodavatelem, či jí pověřeným subjektem;
- nesprávného nebo neadekvátního používání předmětu plnění;
- užití předmětu plnění v jiném než doporučeném prostředí.

13.2. Účastníci souhlasí, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností dodavatele, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události. Dodavatel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat odběratele, případná rekonstrukce ztracených nebo znehodnocených dat bude provedena na náklady odběratele.

13.3. Nárok na náhradu škody je odběratel oprávněn u dodavatele uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud o vzniku škodné události dodavatele bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.

13.4. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za neplnění závazku způsobeného okolnostmi nezávislými na její vůli (vyšší moci). Příkladem takových okolností jsou např. stávky, teroristické útoky, válka, problémy v zásobování, přepravě či výrobě, změny kurzu, vládní či regulační opatření a přírodní katastrofy. Kterákoliv smluvní strana je oprávněna v takovém případě plnit svůj závazek v přiměřeně prodloužené lhůtě; pokud však takové okolnosti trvají déle než 60 dnů, může kterákoliv smluvní strana písemným oznámením od smlouvy odstoupit, aniž by byla povinna poskytnout druhé straně kompenzaci.

14. Technická a systémová podpora

Dodavatel poskytuje odběrateli technicko-systémovou podporu předmětu plnění. Tato podpora má dvě úrovně:

14.1. Základní podpora zajišťující provozuschopnost předmětu plnění v rozsahu, který odpovídá užití, pro které byl předmět plnění dodán, resp. dodavatelem instalován. Jedná se např. o odstranění chybových stavů, opravy (nové verze) systémových ovladačů a doplňující informace, které nejsou v dodané dokumentaci a jsou nezbytné k užívání předmětu plnění. Za základní podporu se nepovažuje zejména odstraňování chybových stavů, způsobených nesprávnou obsluhou anebo vzniklých v souvislosti se změnou konfigurace zařízení a použitého operačního systému/prostředí včetně upgradů, pokud tyto neprovádí a nedodává dodavatel. Za základní podporu se dále nepovažuje podpora nasazení systému se softwarovými aplikacemi, které nebyly dodány a instalovány dodavatelem, pokud není výslovně uvedeno jinak.

14.2. Nadstandardní podpora, která řeší stavy předmětu plnění, související se změnami konfigurace, anebo způsobu užití odlišné od stavu, pro který byl předmět plnění dodán. Jedná se např. o změny (rozšiřování) konfigurací/reinstalaci předmětu plnění na jiném místě, ve spojení s jiným zařízením anebo jiným operačním systémem, než který byl původně instalován; dále pak o dodávky systémových ovladačů, konzultace související s obsluhou, školení obsluhy a řešení chybových stavů vzniklých v důsledku změn konfigurace, pokud tyto změny neprovádí a nedodává dodavatel. Nadstandardní podporu poskytuje dodavatel odběrateli na základě objednávky.

14.3. Základní podpora poskytovaná v místě dodavatele je po dobu záruky bezplatná, náklady na nadstandardní podporu je dodavatel oprávněn účtovat dle aktuálního ceníku služeb včetně souvisejících nákladů.

14.4. Na základě požadavku odběratele mohou být sjednány podmínky poskytování nadstandardní podpory v rámci dodávky předmětu plnění.

14.5. Po uplynutí záruční doby je veškerá technická a systémová podpora placenou službou. Účastníci tohoto závazkového vztahu mohou uzavřít samostatnou smlouvu na poskytování pozáručního servisu nebo technické a systémové podpory.

14.6. Technická a systémová podpora je zajišťována prostřednictvím, telefonických a osobních konzultací, popř. zásahem dodavatelem pověřených osob v místě instalace. Dodavatel podle svého uvážení volí postup, dostačující pro zajištění cílového stavu.

15. Obecná ustanovení

15.1. Stanoví-li tyto Všeobecné podmínky oprávnění dodavatele požadovat na odběrateli uhrazení ceny za poskytnuté plnění, je odběratel povinen částku dodavatelem v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami uplatňovanou uhradit do 14 dnů ode dne doručení faktury. Pro případ prodloužení s úhradou faktury řádně a včas, má dodavatel právo na smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý den prodloužení. Smluvní pokuta je splatná do 14 dnů od doručení výzvy k její úhradě. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo dodavatele na náhradu škody v plné výši.

15.2. Dodavatel je oprávněn odstoupit od závazkového vztahu v případě, že odběratel je v prodloužení s úhradou finančních částek po dobu delší než 14 dní. Dodavatel je dále oprávněn realizovat výhradu vlastnictví dle těchto Všeobecných podmínek.

15.3. Nastane-li situace předpokládaná v předchozím článku, jsou účastníci tohoto závazkového vztahu povinni vrátit si vše, co si na jeho základě poskytli, a to nejpozději ve lhůtě do 10 dnů ode dne doručení písemného rozhodnutí o odstoupení, resp. rozhodnutí o realizaci výhrady vlastnického práva.

15.4. Dodavatel je oprávněn k plnění svých závazků použít kvalifikovanou třetí osobu (subdodavatele), jakož i postoupit či dále převést svá práva a závazky na třetí osobu, a to částečně či jako celek. Odběratel tak může učinit pouze s písemným souhlasem.

15.5. Práva a povinnosti vyplývající z tohoto závazkového vztahu se řídí českým právním řádem. Všechny spory vznikající ze smluvních i předmluvních vztahů mezi účastníky daného obchodního vztahu budou rozhodovány s konečnou platností u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel třemi rozhodci.

15.6. Text těchto Všeobecných podmínek je odběrateli předkládán nejpozději s dodávkou předmětu plnění. Závazkový vztah založený okamžikem akceptace odběratelem vystavené objednávky dodavatelem nebo podpisem daňového dokladu oběma stranami se řídí těmito Všeobecnými podmínkami.

15.7. Oznámení a jiné písemnosti budou považovány za doručené též dnem, kdy odesílající strana obdrží řádně adresovanou písemnost vrácenou poštovní službou jako nedoručitelnou nebo adresátem odmítnutou.

15.8. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti 1. února 2010. Tyto Všeobecné podmínky jsou ode dne jejich vyhlášení zveřejněny na Internetu a jsou k dispozici v provozovně dodavatele.

FreeDivision s.r.o.