

## Všeobecné obchodní podmínky

Platné od 1. 5. 2011 | IT-HELP s.r.o. | www.it-help.cz  
tel: 573 776 100 | fax: 573 776 101 | e-mail: info@it-help.cz

### 1. Základní ustanovení

- 1.1. Tyto Všeobecné obchodní 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") dodavatelem odběratelům a jsou závazné pro veškerý obchodní styk s dodavatelem.
- 1.2. Signováním právně závazných aktů směřujících k založení závazkového vztahu mezi dodavatelem a odběratelem ve věci dodávky předmětu plnění dodavatelem akceptují účastníci, že jejich vzájemný závazkový vztah se bude řídit ve smyslu ustanovení § 262 odst. 1 Obchodního zákoníku režimem citovaného zákona. Založení sjednaného závazkového vztahu je vždy podmíněno přijetím objednávky odběratele dodavatelem.
- 1.3. Definice základních pojmů. Plátce je odběratel, který uzavírá závazkový vztah s dodavatelem, ale pořizuje předmět plnění s tím, že jej bude používat příjemce/zákazník. Příjemce/zákazník je jako uživatel předmětu plnění odběratelem písemně zmocněn k převzetí předmětu plnění a ke všem dalším jednáním v souvislosti s jeho používáním. Prodejce je prodávající pracovník pověřený zastupováním dodavatele při obchodním jednání.

### 2. Cena předmětu plnění

- 2.1. Přehledové katalogy a ceníky vydávané dodavatelem, jakož i ústní a telefonické informace o cenách předmětu plnění jsou informativní, ze strany dodavatele nezávazné a odběratelem nevymahatelné. Dodavatel si vyhrazuje právo změnit technické parametry, popř. i ceny předmětu plnění bez předchozího písemného oznámení. Dodavatel nezodpovídá 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.
- 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. Instalace předmětu plnění

- 3.1. Požaduje-li odběratel instalaci předmětu plnění, resp. vyžaduje-li předmět plnění instalaci u odběratele, je tato provedena za úplat, 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.
- 3.2. 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.

- 3.3. Neposkytne-li odběratel dodavatelovi 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.
- 3.4. Instalace u odběratele jsou standardně prováděny v běžnou pracovní dobu tj. Po -Pá mezi 8:00 -15:00 hod. Je-li z provozních důvodů na straně odběratele nezbytné provadět instalaci mimo tuto dobu, je třeba, aby tento požadavek byl uveden na objednávce, resp. potvrzení objednávky a byl tedy obsažen ve sjednané ceně. Požaduje-li odběratel dodatečně instalaci předmětu plnění mimo standardní pracovní dobu, dohodnou účastníci tohoto závazkového vztahu podmínky této instalace.
- 3.5. 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 3.3. O instalaci předmětu plnění u odběratele bude účastníky sepsán předávací protokol.

### 4. Funkčnost předmětu plnění

- 4.1. Dodavatel neodpovídá za vhodnost předmětu plnění k určitému účelu použití a za možnost použití ve stávajícím systému odběratele, není-li toto písemně uvedeno v nabídce, Potvrzení objednávky anebo v jiném písemném ujednání. Ve sporu o rozsah pojmu obvyklé užití platí výklad podaný statutárním orgánem dodavatele.
- 4.2. 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 -navrhnout doplnění předmětu plnění, popř. provést nezbytná systémová opatření ke zprovoznění předmětu plnění (update-upgrade driverů, změna konfigurace apod.) -instalaci předmětu plnění pro nerealizovatelnost odmítnout.
- 4.3. Náklady vynaložené dodavatelem v souvislosti s řešením této situace nese odběratel. 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.

### 5. Platební podmínky a přechod vlastnických práv

- 5.1. V případě, že odběratel není ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře vystavené dodavatelem schopen z jakéhokoliv důvodu provést její úhradu, je povinen neprodleně kontaktovat obchodní oddělení dodavatele a dohodnout s ním změnu platebních podmínek. Neučiní-li tak, je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,1% dlužné částky včetně DPH za každý den prodlení ode dne původní splatnosti závazku až do jeho úplného uhrazení.
- 5.2. Povinnost odběratele uhradit svůj závazek vůči dodavatelovi řádně a včas je splněna datem připsání placené sjednané částky na účet dodavatele uvedený na faktuře.
- 5.3. V případě, že odběratel realizuje platbu v hotovosti, vystaví dodavatel odběrateli příjmový pokladní doklad s uvedením čísla zálohové faktury, resp. faktury, ke které se příslušný příjmový pokladní doklad vztahuje. Faktura, resp. zálohová faktura s uvedením platební podmínky "v hotovosti" je podkladem pro provedení platby, nikoli dokladem o provedení platby v hotovosti.

- 5.4. Nebezpečí vzniku škody na předmětu plnění přechází na odběratele okamžikem jeho převzetí. Až do úplného zaplacení ceny plnění je předmět plnění ve vlastnictví dodavatele, a to i v případě začlenění do systému, který je majetkem odběratele, resp. systému, který odběratel využívá. Jakékoli zcizení předmětu plnění, jeho poskytnutí do zástavy nebo zřízení zajišťovacího převodu práva či jiného závazkového vztahu k předmětu plnění ve prospěch třetí strany je bez souhlasu dodavatele vyloučeno.
- 5.5. Pokud je dodavatel oprávněn pro nezaplacení ceny plnění převzít předmět plnění zpět, přiznává mu odběratel neodvolatelné právo vstupu v obvyklé době do prostor, v nichž je předmět plnění umístěn za účelem odvezení předmětu plnění.
- 5.6. 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 sjednaných penále, resp. smluvních pokut za opožděnou úhradu.

## 6. Záruka

- 6.1. Na předmět plnění, s výjimkou instalace (zařízení i SW), je ve smyslu platných zákonů poskytována dodavatelem záruka 24 měsíců. Na předmět plnění s výjimkou instalace (zařízení i SW), může dodavatel dále poskytnout smluvní tzv. Rozšířenou záruku, jejíž rozsah a poskytování se řídí podmínkami uvedenými v těchto Všeobecných podmínkách. Pokud u předmětu plnění je uvedena záruční doba delší, než 24 měsíců, jde vždy výhradně o tzv. Rozšířenou záruku.
- 6.2. Záruční doba začíná plynout dnem převzetí předmětu plnění odběratelem, tj. dnem uvedeným na dodacím listě (faktuře), nebo výdejce, který slouží také jako záruční list. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou nemohl odběratel předmět plnění z důvodu výskytu vady řádně užívat.
- 6.3. Zárukou za předmět plnění přejímá dodavatel závazek, že předmět plnění, nejde-li o předmět plnění deklarovaný jako použitý, bude způsobilý k provozu za podmínek stanovených výrobcem, resp. za podmínek obvyklého užití. Podmínkou platnosti záruky je provádění pravidelné běžné uživatelské údržby předmětu plnění v souladu s uživatelskou příručkou. V případě spotřebního materiálu se záruka vztahuje na výrobní vady.
- 6.4. U předmětu plnění -software se záruka vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost médií. Okamžikem odstranění ochranných prostředků (fólie, pečeti, otevření obálky, apod.) se odběratel stává oprávněným licenčním uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání výrobce software. Tento předmět plnění již nelze vrátit dodavateli. Dodavatel neodpovídá za správnou funkci SW produktů označených jako DEMO produkty.
- 6.5. Na použitý předmět plnění poskytuje dodavatel záruku v rozsahu specifikovaném v dodacím listu, resp. výdejce.
- 6.6. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé špatnou obsluhou, neodborným, nebo nepřiměřeným zacházením, použitím a instalací, které jsou v rozporu s uživatelskou příručkou (u speciálních komponent může být uživatelská příručka v anglickém jazyce) nebo poškozením elektrostatickým výbojem. Záruka se také nevztahuje na poškození předmětu plnění nadměrným mechanickým opotřebením. Záruka se nevztahuje na životnost spotřebního materiálu.
- 6.7. Záruka se nevztahuje na případy nefunkčnosti původního výrobcem instalovaného softwarového produktu, způsobené zásahem třetí 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.
- 6.8. Záruka se rovněž nevztahuje na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, použitím jiného, než výrobcem výslovně doporučeného spotřebního materiálu (např. jiné, než originální pásy do tiskáren).

- 6.9. Zařízení pro ukládání dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Dodavatel neodpovídá za škody způsobené ztrátou dat vzniklé v důsledku poruchy takového zařízení. Pro snížení rizika ztráty dat při závadě předmětu plnění, doporučuje dodavatel odběrateli preventivně zálohovat uložená data na vhodném zařízení.
- 6.10. Dodavatel neodpovídá za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro jejich ukládání. Při předání PC systému, serveru či notebooku k opravě je povinností odběratele zabezpečit si vytvoření odpovídající zálohy uložených dat a zabránit jejich možnému zneužití.
- 6.11. Dodavatel negarantuje plnou kompatibilitu prodaných PC součástí s jinými, pověřenými osobami dodavatele neschválenými, komponentami ani se SW aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla odběratelem výslovně požadována v písemné objednávce.
- 6.12. Dodavatel negarantuje odběrateli plnou funkčnost aplikačního SW ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro odběratelem objednaný/používaný operační systém. Za případné závady způsobené omezenou funkcí SW aplikací, které nespĺňují podmínku specifikovanou v předchozí větě, dodavatel neodpovídá.
- 6.13. Záruka se nevztahuje na škody vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů, poškození bleskem, nebo provozu za extrémně neobvyklých podmínek.
- 6.14. Záruka zaniká v případě neoprávněného zásahu do předmětu plnění osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně dodavatelem zmocněna. Záruka však nezanikne v tom případě, pokud závada na předmětu plnění prokazatelně nevznikla v důsledku zásahu neoprávněné osoby.
- 6.15. V případě záručních a pozáručních oprav HW závad předmětu plnění se na práci a materiál vztahuje záruka po dobu 6 měsíců.

## 7. Reklamační řád

- 7.1. 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.
- 7.2. 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.
- 7.3. Odběratel je povinen uplatňovat reklamaci písemným oznámením (popř. faxem nebo e-mailem) obsahujícím co nejdrobnější specifikaci zjištěné vady předmětu plnění. Místem reklamace je provozovna dodavatelem k tomu určená, resp. místo, kde byl odběratelem zakoupen předmět plnění (výhradně u předmětu plnění zakoupených pro vlastní potřebu odběratele). Předmět plnění, zakoupený za účelem dalšího prodeje, je možné reklamovat jen v provozovně dodavatelem 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. Reklamační pak probíhá dle podmínek autorizovaného zástupce výrobce a v souladu s platným právním řádem.
- 7.4. Při reklamaci předmětu plnění je odběratel povinen prokázat zakoupení předmětu plnění u dodavatele fakturou/dodacím listem/výdejkou.
- 7.5. Z důvodu nebezpečí možného poškození předmětu plnění při přepravě dodavatel přijímá k reklamaci pouze předmět plnění zabaleny 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.

- 7.6. V případě dodržení ustanovení článků 7.4-7.5 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 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 do 2 týdnů od převzetí předmětu plnění.

## 8. Odstranění vad předmětu plnění v záruční době

- 8.1. V případě výskytu vady předmětu plnění, na kterou se vztahuje záruka podle těchto Všeobecných podmínek, provede dodavatel odstranění vady formou opravy, případně výměny vadné části za část typově shodnou nebo výměny za jinou část typově zaměnitelnou nebo výměny předmětu plnění za bezvadný, a to v servisním středisku dodavatele, resp. u předmětu plnění níže specifikovaného v místě instalace předmětu plnění u odběratele. Rozhodnutí o způsobu odstranění vady je na dodavateli. Dodavatel je oprávněn k zajištění záručního servisu použít třetích osob.
- 8.2. Provádění záručního servisu v místě instalace u odběratele je omezeno teritoriálně na území ČR.
- 8.3. V případě záruční vady PC, která má za následek ztrátu instalovaného SW, zajistí dodavatel zdarma uvedení do stavu, ve kterém byl PC odběrateli předán, tj. s instalovaným SW, který byl instalován dodavatelem, resp. výrobcem.
- 8.4. Výše uvedené podmínky provádění záručního servisu v místě instalace u odběratele se vztahují na základní jednotku včetně dodavatelem do základní jednotky vestavěných periférií, monitor a klávesnici, které společně tvořily předmět plnění dodaný dodavatelem. Podmínky provádění záručního servisu v místě instalace u odběratele se nevztahují např. na SW, periférie, multimediální balíky (Kity), zapisovací mechaniky CDR, magnetooptická záznamová zařízení a odběratelem přidaná zařízení.
- 8.5. U závad, jejichž projevy nelze reprodukovat (závady náhodně se vyskytující), je doba diagnostiky a opravy vady dána dohodou mezi pověřenými osobami dodavatele a odběratele. Není-li možné provést odstranění takové závady u odběratele, odstraní dodavatel takovou závadu po provedení příslušných testů v servisním středisku.
- 8.6. 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.
- 8.7. Dodavatel je oprávněn odstoupit od poskytnuté záruky u předmětu plnění, resp. u jeho jednotlivých částí, zjistí-li, že vyskytnuvší se vada byla způsobena příčinou uvedenou v článku 6.6-6.8 těchto Všeobecných podmínek, 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 platného ceníku dodavatele.

## 9. Licence

- 9.1. 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.

- 9.2. 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.

## 10. Odpovědnost

- 10.1. Dodavatel odpovídá odběrateli za škodu způsobenou mu zaviněným porušením povinností vyplývajících pro dodavatele z tohoto závazkového vztahu. Dodavatel 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.
- 10.2. Dohodou účastníků tohoto závazkového vztahu se celková výše náhrady škody ve smyslu ustanovení § 386 a contrario obchodního zákoníku omezuje částkou maximálně do výše předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události. Dodavatel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat odběratele, případně rekonstrukce ztracených nebo znehodnocených dat jde na vrub odběratele.
- 10.3. Jakékoli nároky na náhradu škody je odběratel oprávněn u dodavatele relevantně 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.
- 10.4. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit.

## 11. Technická a systémová podpora

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

- 11.1. 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 nebo vzniklých v souvislosti se změnou konfigurace zařízení a použitího 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.
- 11.2. Nadstandardní podpora, která řeší stavy předmětu plnění, související se změnami konfigurace, anebo způsobu užití odlišně od stavu, pro který byl předmět plnění dodán. Jedná se např. o změny(rozsířování) 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.
- 11.3. 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.

- 11.4. Na základě požadavku odběratele mohou být sjednány podmínky poskytování nadstandardní podpory v rámci dodávky předmětu plnění.
- 11.5. 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.
- 11.6. Technická a systémová podpora je zajišťována prostřednictvím Hot-Line, elektronických služeb, telefonických a osobních konzultací, popř. zásahem dodavatelem pověřených osob v místě instalace. Dodavatel je podle svého uvážení oprávněn zvolit postup, dostačující pro zajištění cílového stavu. Dodavatel přitom předpokládá, že odběratelem určená osoba je schopna provádět alespoň základní obsluhu předmětu plnění.

## 12. Obecná ustanovení

- 12.1. 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 prodlení s úhradou faktury v částce nebo v čase, je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky se započtením DPH za každý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná na základě její fakturace dodavatelem s tím, že uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo dodavatele na náhradu škody v plné výši.
- 12.2. Dodavatel je oprávněn odstoupit od tohoto závazkového vztahu v případě, že odběratel je v prodlení s úhradou finančních částek dle těchto Všeobecných podmínek po dobu delší než 14 dní. Dodavatel je dále oprávněn realizovat výhradu vlastnictví dle těchto Všeobecných podmínek.
- 12.3. 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.
- 12.4. Práva a povinnosti vyplývající z tohoto závazkového vztahu se řídí českým právním řádem, zejména ustanoveními obchodního zákoníku. K řešení případných sporů určují účastníci jako příslušný soud Krajský obchodní soud ve Zlíně.
- 12.5. Tyto Všeobecné podmínky, případné změny a dodatky, jakož i právně závazné akty signované účastníky a směřující k založení závazkového vztahu mezi dodavatelem a odběratelem tvoří ve svém souhrnu právní rámec daného závazkového vztahu mezi dodavatelem a odběratelem a nahrazují jakékoli předchozí komunikace, záruky nebo dohody mezi účastníky, písemné či ústní, týkající se uvedených obchodních transakcí.
- 12.6. Text těchto Všeobecných podmínek je odběrateli předkládán nejpozději s dodávkou odběratelem objednaného předmětu plnění. Odběratel je srozuměn s tím, že závazkový vztah vznikající při poskytování výše uvedených plnění a založený okamžikem akceptace odběratelem vystavené objednávky dodavatelem se řídí těmito Všeobecnými podmínkami. Případné změny Všeobecných podmínek jsou možné po předchozí dohodě účastníků toliko písemnou formou.