

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

6. Instalace předmětu plnění

6.1. Požaduje-li odběratel instalaci předmětu plnění, resp. výsadu-li předmět plnění instalací u odběratele, je tato provedena za úplatu, a to obvykle v okamžiku doručení předmětu plnění anebo v termínu dohodnutém s pověřenou osobou dodavatele. Odběratel je zavázán 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 objektu, v němž má být předmět plnění instalován a vytvořit nezbytné podmínky pro instalaci (zejména zajistit odpovídající součinnost, zvlášť přístupových hesel do počítačové sítě, informace o konfiguraci stávajícího systému, zachování existujících dat na dotčených zařízeních apod.). Rozsah podmínek vyznačí z bezplatných vyjádření a bude upřesněn pověřenou osobou dodavatele.

6.3. Neposkytne-li odběratel dodavatelem požadovanou součinnost, resp. nevytvoří-li podmínky pro úspěšnou instalaci předmětu plnění ve smyslu předcházejícího článku, je dodavatel oprávněn vyúčtovat odběrateli náklady spojené s touto instalací dle pevně stanovené sazby dodavatele. Zrušením-li novy pokus, dodavatele instalovat předmět plnění u odběratele z důvodu nedostupnosti na straně odběratele bezplatně, je dodavatel oprávněn provést instalaci předmětu plnění odlišnou. Zavázání dodavatele provést instalaci předmětu plnění se považuje za splněný ústně, kdy opouští povinnost o instalaci předmětu plnění u odběratele zcela bezplatně.

6.4. Instalace u odběratele jsou standardně prováděny v běžnou pracovní dobu tj. Po - Pá mezi 8:00 - 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, resp. potvrzení objednávky a byl vždy spojen s jedinečnou cenou. Požaduje-li odběratel dodatečně instalaci předmětu plnění mimo standardní pracovní dobu, dohodnou účastníci tohoto závazkového vztahu podmínky této instalace.

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 účastník sepsan převažuje protokoly.

7. Funkčnost předmětu plnění

7.1. Dodavatel neodpovídá za vhodnost předmětu plnění k určitému účelu použití a za možnost použití ve stávajícím systému odběratele, není-li toto písemně uvedeno v Návodě. Potvrzení objednávky anebo v jiném písemném ujednání. Ve sporu o rozsah pojmu užívá platí pravidla posuzování stanovená dodavatelem.

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

- neumožnit realizování způsobu instalace předmětu plnění;
- neumožnit doplnění předmětu plnění, pokud provést nezbytná systémová opatření ke zprovoznění předmětu plnění u odběratele odlišnou, změnou konfigurace apod.;
- instalaci předmětu plnění pro nerealizovatelnost odmítnout.

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

7.3. Nemožnost provést instalaci předmětu plnění způsobem, který není předem sjednaný 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. Obvykle platební podmínky při dodávání standardního softwaru dodavatele jsou platba předem, resp. platba v hotovosti při předání předmětu plnění. Jine platební podmínky je možné sjednat v rámci, resp. kupní smlouvy, podepsané zástupcem zúčastněným dodavatelem.

8.2. V případě, že odběratel objedná nestandardní předmět plnění (např. zakázku konfigurace PC, nestandardní komponenty, periférie či další zařízení, popř. SW) může být objednávka odběratele přijata s podmínkou až do splnění těchto podmínek odběratelem ve výši minimálně 30% z ceny nestandardního předmětu plnění.

8.3. Požaduje-li odběratel úpravu obvyklých platěbních podmínek, je třeba tyto projednat s obchodním zástupcem dodavatele a takto sjednané podmínky uvést v objednávce. Úprava platěbních podmínek může být uložena na výši sjednané ceny předmětu plnění.

8.4. V případě, že odběratel není ve lhůtě splnitosti uvedené na faktuře vystavené dodavatelem schopen z jakéhokoli důvodu provést její uhradu, nebo je v prodloužení a uhradou jakékoliv jiné platby vůči dodavatelem, je povinen neprodělně kontaktovat obchodní zástupce dodavatele a neumožnit změnu platěbních podmínek. Nesplnění a odchod o změně platěbních podmínek, je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,1% dlužné částky včetně DPH za každý den prodlení ode dne původní splnitosti závazku až do jeho úplného uhrazení. 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.

8.5. Povinnost odběratele uhradit svůj závazek vůči dodavatelem řadně a včas je splněna datem připsání placené sjednané částky na účet dodavatele uvedený na faktuře.

8.6. V případě, že odběratel realizuje platbu v hotovosti, vystaví dodavatel odběrateli příjmový pokladniční doklad s uvedením čísla záznamové faktury, resp. faktury, ke které se příslušný příjmový pokladniční doklad vztahuje. Faktura, resp. záznamová faktura s uvedením platěbních podmínek, v hotovosti je podkladem pro provedení platby, nikoli dokladem o provedení platby v hotovosti.

8.7. Nebezpečí vzniku škody na předmětu plnění přechází na odběratele okamžikem jeho převzetí, s výjimkou uvedenou v článku 4.8. poslední věta. Až do úplného zaplacení ceny plnění je případně majetkem ve vlastnictví dodavatele, s to v případě zrušení či odstoupení od systému, který je majetkem odběratele, resp. systému, který odběratel

využívá. Do doby přechodu vlastnického práva k předmětu plnění na odběratele je jakékoliv poskytnutí předmětu plnění do zástavy nebo zpeněžení zastávajícího převodu práva či jiného závazkového vztahu k předmětu plnění odběratelem ve prospěch třetí strany, bez souhlasu dodavatele, vyloučeno, rovněž za jakýkoliv zrušení předmětu plnění odpovídá odběratel.

8.8. Pokud je dodavatel oprávněn pro nezaplacení ceny plnění převést předmět plnění zpět, přimává mu odběratel neodvolatelné právo vstupu v obvyklé době do prostor v nichž je předmět plnění umístěn za účelem odvezení předmětu plnění.

8.9. Nesplní-li odběratel svůj závazek uhradit cenu za předmět plnění včas a v plné výši, je dodavatel oprávněn převést poskytnutí plnění, resp. služeb z předmětu plnění souvisejících (např. záruční servis) až do uhrazení závazku odběratelem v plné výši včetně sjednaných úroků (penále), resp. smluvních pokut za opožděnou úhradu.

9. Záruka

9.1. Obsah záruky

9.1.1. Dodavatel poskytuje záruku na jednotlivé zboží a na ostatní jednotlivé předměty plnění s výjimkou SW viděle než jen „zaobaleno“ specifikované ve faktuře nebo v jiném učebním dokladu a dále také v příslušném dokladu o doručení zboží, tj. v zápisném listu nebo výjezde nebo ve výrobním listu PC sestavy nebo v servisním protokolu, v nichž jsou uvedena jména čísla dodaného zboží/dle. Zbožím není software, k software dodavatel pouze provádí uživatelská práva (viz název). Poskytnutím záruky nepůsobí dotčená práva spotřebitele (zejména kupujícího, která se ke koupě věcí vztahují podle zvláštních právních předpisů).

9.1.2. Délka záruční doby zboží/dle může být pro jednotlivé díly zboží/dle stanovena rozdílně a je vyznačena v zápisném listu nebo výjezdu nebo ve výrobním listu PC sestavy nebo v servisním protokolu. V těchto případech vztazích, na něž se vztahují zvláštní ustanovení o prodejě zboží v obchodě podle občanského zákoníku, či při prodeji společného zboží dle zákonné záruční doby na zboží 24 měsíců, nestanoví-li občanský zákoník ve specifických případech výslovně jinak.

9.1.3. U některého zboží/dle lze zakoupit rozdílné díly nebo rozdílné komponenty rozdílnými částmi a podmínky záruky se pak řídí tím příslušným registračním podmínkami (např. notebooky Toshiba), resp. smluvním ujednáním o rozdílné záruky. Odchylná ustanovení registračních podmínek (dle registrační karty), resp. smluvního ujednání o rozdílné záruky, mají přednost před ustanoveními těchto všeobecných podmínek, v ostatních ustanoveních platí tyto všeobecné podmínky.

9.1.4. Zákonem záruka: Při prodeji zboží, na něž se vztahují zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě podle občanského zákoníku, se na první 24 měsíců z celkové doby dodavatelem poskytnuté záruky vztahují ustanovení § 2156 až 2174 občanského zákoníku (zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě). Po uplynutí zákonné záruky se na tyto zboží/dle vztahují ustanovení smluvní (tj. poskytnuté) záruky podle těchto všeobecných podmínek. Na prodej použitého zboží se zákonné záruka nevztahuje.

Některé ustanovení o prodeji zboží v obchodě podle občanského zákoníku, se řídí obsahem smluvní záruky podle těchto všeobecných podmínek.

9.1.5. Životnost zboží: Nežle záruční životnost výrobku, tj. dobu, po kterou při správném užívání a obsluhování může výrobek vykazovat je svým vlastním určením účelu a rozdílností v intenzitě jeho využívání (výdrž, a zejména to, ve které lze reklamovat výrobek), tj. takové vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitím materiálu či způsobu zpracování.

Ze rozporu s kupní či jinou smlouvou nežle záruční reklamace takových parametrů, které nepoučují pro daný výrobek uvedeny v návodu ani jiné obchodně-technické dokumentaci výrobce či v závazných technických normách.

9.1.6. Smluvní záruka: Smluvní záruka platí v případě prodeje zboží, na něž se nevztahují zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě podle občanského zákoníku a dále platí pro dobu dodavatelem poskytnuté záruky, která přesahuje delší zákonné záruční dobu v případě prodeje zboží, na něž se vztahují zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě podle občanského zákoníku (tj. pro dobu tzv. prodloužené záruky). Ze smluvní záruky je zákonem odpovědnost za vadu zboží odběratel pouze právo na bezplatné odstranění vad (práce a materiál), na něž se záruka vztahuje, a které se během záruční doby na zboží/dle vyskytnou při dodání nize uvedených záručních podmínek; v případě vady neodstranitelné vlastní odběratel pouze právo na výměnu zboží/dle za zboží/dle stejných parametrů (nebude-li to pro rychlost inovací či možné nebo ekonomické, pak parametry lepší). V rámci smluvní záruky bude vada zboží/dle odstraněna opravou, nebude-li to možné či ekonomické, pak výměnou zboží/dle za zboží/dle stejného druhu a stejných nebo lepších parametrů; oprava vadného dílu zboží/dle může být provedena nahrazením tohoto dílu stejným dílem a nebude-li možno či dodavatel takový díl k dispozici, pak dílem s obdobnými nebo lepšími parametry tak, aby byla obnovena funkčnost oproti vadnému zboží/dle. Smluvní záruka se vztahuje na vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitím materiálu či způsobu zpracování, v montáži nebo instalaci zboží/dle provedených dodavatelem. Dodavatel je povinen plnit své závazky vyplývající ze smluvní záruky pouze tehdy, pokud odběratel není v prodloužení a uhradou ceny předmětu plnění.

9.1.7. Zákonem ani smluvní záruka se nevztahuje na odstranění zboží/dle způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byly sjednané 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 zboží/dlem uvedenými v těchto všeobecných podmínkách (viz název) nebo všeobecných zásadami, na závady vzniklé neodstraněním pokynu pro údržbu, provoz nebo obsluhu výrobků/dle, na závady vzniklé nesprávnou přepravou s nesprávnými skladovacími, neodbornými nebo nepřiměřenými zacházeními, vyláčením nepřiměřeným vnějším vlivům nebočením z jiných než uvedených č.

- serveru, a dále co nepatrně) způsob charakter závady a uvesti kontaktní osobu odběratele (jméno, tel., fax). Dodavatel poté zašle posuzovací reklamacie a po dohodě s odběratelem podmínky kroky k odstranění případné vady v souladu s ustanoveními odstavce 11. těchto podmínek.
- 10.6. Z důvodu nemožnosti možného poškození předmětu plnění při přepravě, dodavatel přijímá k reklamaci pouze předmět plnění zaslaný nejpozději v originálním obalu ze originální obalí bez povážlivě poškození obalí od identického kusu předmětu plnění. Každé poškození obalu uvedené na obalu připadající odběratelem opravě jenové číslo je totožné se sériovým číslem reklamovaného předmětu plnění. Pokud odběratel neobdrží předmět plnění v originálním obalu, doporučuje se použít jiného vhodného obalu, který vyhovuje nároky přepravy daného zboží. V těch případech vzhledem, že není se nevztahují zvláštní ustanovení o prodeji zboží v ochranné podlé občanského zákoníku, musí být reklamované zboží předáno k reklamaci v originálním obalu. Dodavatel není povinen přijmout k vyřízení reklamacie předmět plnění, nepředal-li je odběratel se všemi požadovanými a vyloučenými podmínkami, nepředal-li je odběratel se všemi požadovanými a vyloučenými podmínkami.
- 10.7. V případě doručení souvazujícího předmětu 10.4-10.6. odběratelem, převezme pověřená osoba dodavatele předmět plnění k vyřízení reklamacie. Pokud není možné, aby dodavatelem pověřená osoba rozhodla o uznání reklamacie na místě, přeje reklamovaný předmět plnění reklamáči nebo odběrateli. O výsledku reklamacie je odběratel informován způsobem sjednaným s dodavatelem (telefonicky, faxem, písemně, a to zavazující nejpozději do 1 týdne od převzetí předmětu plnění k vyřízení reklamacie. V případě nutnosti posouzení vad zboží autorizovaným zpracováním výrobce zašle dodavatel posouzení oprávněnost reklamacie zprávu do 2 týdnů od převzetí předmětu plnění.
- ## 11. Odstranění vad předemti plnění v záruční době
- 11.1. Dodavatel je oprávněn k zajištění záručního servisu použít třetí osobu.
- 11.2. Záruční servis na dodatelem dodané komplexy PC systémy AUTOPOINT (základní jednotka, klávesnice, myš) poskytlé dodavatelem standardně do typu zařízení. Podmínky nestandardního servisu je nutné sjednat písemně při uzavírání zvláštní servisní smlouvy. Jednotlivé typy záručního servisu jsou poskytovány zvláštními smlouvami, v závislosti na modelu počítače. Typ servisu je uveden v dodacích k zakoupenému předmětu plnění. Dodavatel zajišťuje následující typy záručního servisu HW (vyjma závad zmíněných v odstavci 11.6.):
- **Biznisový servis (BENEFIT):** záruční oprava HW závad se provádí po celou dobu záruky v nejbližším servisním středisku dodavatele.
 - **Standardní servis (STANDARD):** záruční oprava HW závad se provádí v 1 roce v místě instalace a vešle náklady na práci a náhradní díly jsou dodavatelem hrazeny i náklady na cestovné. Po zbytek záruční doby je záruční oprava prováděna v nejbližším servisním středisku dodavatele.
 - **Speciální servis (SPECIAL):** záruční oprava HW závad se provádí po celou dobu záruky v místě instalace.
 - Jiné servisní podmínky poskytlé dodavatelem odběrateli na základě zvláštní smlouvy. Dodavatel provede na základě objednávky odběratele záruční servis v místě instalace předmětu plnění u odběratele i mimo výše vyjmenované předměty. V tomto případě se odběratel zavazuje uhradit i náklady dodavatele včetně záručního servisu formou předemti plnění za výjezd techniků a vyjíždění na pracoviště zákazníka se všemi náklady na cestovné. Po zbytek záruční doby je záruční oprava prováděna v nejbližším servisním středisku dodavatele.
- 11.3. Provedení záručního servisu v místě instalace a 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 považuje sklada z těchto dílů: systémová deska (MB), procesor (CPU), chladič CPU, paměť (RAM), CD-ROM, řadič FDD a HDD, grafická karta (VGA), audio zařízení, síťová karta, pevný disk (HDD), floppy mechanika (FDD), napájecí zdroj, zvuková karta.
- 11.5. Výše uvedené podmínky provedení záručního servisu v místě instalace a zákazníka se vztahují na základní jednotku včetně dodavatelem do základní jednotky vestavěných periférií, klávesnic a myš, které společně tvoří předmět plnění dorozé dodavatelem. Podmínky provedení záručního servisu v místě instalace a odběratele se nevztahují např. na SW, monitor, periférie, multimediální balíky (Mty), zápisovací mechaniky CD-R/RW, zápisová zařízení (např. magnetická, magnetooptická zápisovací zařízení) apod. a odběratelem přídavná zařízení.
- 11.6. Uzávěr, jejichž projevy nezávisle reprodukovat (závadě nahodně se vyskytující), je doba diagnostiky a opravy udána dohodou mezi pověřenými osobami dodavatele a odběratele. Není-li možné provést odstranění závady záruky u odběratele, odstaven dodavatel takovou závadu po provedení příslušných testů v servisním středisku.
- 11.7. Odběratel se zavazuje vytknout dodavatelem nebo jím pověřenému subjektu podmínky pro zvláštní provedení záručního servisu (umístění vstupu do objektu, přístup k zařízení, přístup do systému, přístupnost svého zařízení, apod.) i když i podmínky pro vyřízení formální pro provedení opravy reklamované vady nezbytných.
- 11.8. Dodavatel je oprávněn odstoupit od poskytnuté záruky u předmětu plnění, resp. u jeho jednotlivých částí, způsobit či vyprovokovat se vada byla způsobena příčinou nespojitostí do záruky, nebo zjištění, že na předmětu plnění, resp. jeho částí byl proveden zásah osobou neoprávněnou, tj. jinou osobou než dodavatelem nebo osobou jím pověřenou. Odstoupí-li dodavatel od poskytnuté záruky, resp. zjištění, že reklamovaná vada byla nahodlně neprojevila, je dodavatelem oprávněn požadovat na odběrateli uhrazení nákladů, které dodavatel v souvislosti s tím utrpěl, a to ve výši dle aktuálního přehledu ceniku dodavatele, resp. servisního střediska, které provádí záruční opravy daného zařízení.
- ## 12. Licenze
- 12.1. Autorská práva, jaká i ostatní jiná práva duševního vlastnictví, vztahující se k softwarovým produktům, včetně příruček, manuálů a dalších dokumentů distribuovaných spolu se softwarovými produkty, nadsle náleží příslušným subjektům jako jejich nositelé a nejsou tímto závazkovým vztahem dotčena. Odběratel vzniká pouze nevýhradní právo softwarové produkty užívát.

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

13. Odpovědnost

- 13.1. Dodavatel odpovídá odběrateli za škodu způsobenou mu zaviněným porušením povinností vyplývajících pro dodavatele z tohoto závazkového vztahu. Dodavatel zejména neodpovídá odběrateli za škodu, která mu vznikla z důsledků:
- užití předmětu plnění jinou osobou než dodavatelem, či jím pověřeným subjektem;
 - nesprávného nebo neskladného používání předmětu plnění;
 - užití předmětu plnění v jiném než doporučeném prostředí.
- 13.2. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvázané škody, které případně může vzniknout porušením povinností dodavatele a také celková výše náhrady škody, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, omezené náhodou způsobené škodou, která vznikla jedinou jinou výše. Dodavatel nenese odpovědnost za zranění nebo poškození dat odběratele, případně reklamované záležitosti nebo znehodnocení dat, které na vada odběratele. Zvláštní nároky na náhradu škody je odběratel oprávněn u dodavatele reklamovat uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učiní veškeré kroky směřující k minimalizaci výše škody a pokud u vzniku škodné události dodavatelem bezodkladně vyrozumí a poskytne mu veškeré vyžadované dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.

14. Okolnosti vylučující odpovědnost – vyšší moc

- 14.1. Účastníci tohoto závazkového vztahu nepopírají, vešle případy stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené Okolnostmi vylučujícími odpovědnost (výše moci) tj. okolnostmi nastávajícími nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.
- 14.2. Okolnosti vylučující odpovědnost – je překážka, která nastala nezávisle na vůli povinné strany a která jí ve směřování její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo předešla a že, že by v době vzniku překážky předvídala. Údělující, které za takto, je považovat za okolnosti vylučující odpovědnost jsou zejména: války, vojenské intervence, občanské nepokojy, teroristické útoky, blokády, povolení, výstrahy, epidemie, karanténní omezení, živelné pohromy nebo zemdření, požáry, výbuchy a jiné katastrofické jevy, výpadky dodávek elektrické energie nebo havárie přepětí, selhání medií, selhání telekomunikačních služeb, výpadky sítě Internet či jiných elektronických komunikací. Za udělující vylučující odpovědnost se považují i povinnosti, například útoky, požadavky povolovalých řízení třetích stran, nedostatečnost či neschopnost poskytnout třetími stranami nebo jejich stroji zapředených třetími stranami. Odpovědnost nevylučuje překážka, která vznikla teprve v době, kdy povinná strana byla v prodlužení s plněním své povinnosti nebo vznikla z těch hospodářských poměrů. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, pokud byla překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.
- 14.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé Okolnosti vylučující odpovědnost bránu řádnému plnění Smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyřízení maximálního úsilí k odvrácení a přetržení Okolnosti vylučující odpovědnost.
- 14.4. V případě opoždění plnění Zhotovitelé způsobeném okolnostmi vylučujícími odpovědností musí: že tento není v prodlužení po dobu trvání takových překážek. Zhotovitel je však povinen Objednatelovi o výskytu takových překážek neprodávě informovat. Trvání této opoždění více jak tři (3) dny, považuje se termín plnění o dobu opoždění.

15. Technická a systémová podpora

- 15.1. Dodavatel poskytlé odběrateli technickou-systémovou podporu předmětu plnění. Tato podpora má dvě úrovně:

Základní podpora - zajišťující provozuschopnost předmětu plnění v rozsahu, který odpovídá užší, pro které byl předmět plnění dodán, resp. dodavatelem instalován. Jejími se není o odstranění chybových stavů, opravy (nové verze) systémových souborů a doplňující informace, které nejsou v dodacích dokumentaci a jsou nezbytné k užívání předmětu plnění. Za základní podporu se nepovažuje zejména odstranění chybových stavů, způsobených nesprávnou obsluhou anebo užíváním v souvazlosti se jinou konfigurací zařízení a použitého operačního systému/prostředí včetně upgradů, pokud tyto neprovádí a neodává dodavatel. Za základní podporu se dále nepovažuje podpora nastavení systému se softwarovými aplikacemi, které nebyly dodány a instalovány dodavatelem, pokud není výslovně uvedeno jinak.

Nestandardní podpora - její staví předmětu plnění, souvazující se změnami konfigurace, anebo způsobu užívání odlišné od stavu, pro který byl předmět plnění dodán. Jejími se např. o změny (rozšiřování) konfigurace, reinstalaci předmětu plnění na jiném místě, ve spojení s jinými zařízeními anebo jinými operačními systémy, než který byl původně instalován; dále pak o instalaci systémových ovladačů, kompatibility, souvazující o obsluhu, školení lidí a řešení chybových stavů, vzniklých z důsledků změn konfigurace, pokud byly změny prováděny a neodává dodavatel. Nestandardní podporu poskytlé dodavatelem odběrateli na základě objednávky.

- 15.2. Základní podpora poskytlé v místě dodavatele je po dobu záruky bezplatná, náklady na nestandardní podporu je poskytlé oprávněn účtovat dle aktuálního ceniku služeb včetně souvazujících nákladů.
- 15.3. Na základě požadavku odběratele mohou být sjednány podmínky poskytování nestandardní podpory v rámci dodávky předmětu plnění.

15.4. Po uplynutí zkušební doby je veškerá technická a systémová podpora včetně péče o službu. Účastníci tohoto zveřejněného vztahu mohou uzavřít samostatnou smlouvu na poskytování pozručního servisu nebo technické a systémové podpory.

15.5. Technická a systémová podpora je zajišťována prostřednictvím Hot-Line elektronických služeb AUTOCONT (WWW), telefonických a osobních konzultací, poříz zasazením dodavatelem souvzšených osob v místě instalace. Dodavatel je podle svého uvážení oprávněn zvolit postup, zajišťující proo zajištění olovoého servisu. Dodavatel přisáhá předpokládat, že odběratelem určená osoba je schopna provést alespoň základní obsluhu předmětu plnění.

16. Compliance smluvní doložka

Každá ze smluvních stran prohlašuje:

16.1. že se nepodílela, nepodílí a nebude podílet na poskytnutí trestně činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění, zejména:

16.1.1. nebude poskytovat žádné osobní údaje,

16.1.2. nebude od žádné osoby uplatňovat příjmy,

16.1.3. nebude navrhovat ani zaslat o žádné uplatky, nebude je nabízet, zprostředkovat ani s nimi jinak nakládat,

16.1.4. nebude zajišťovat ani využívat k jakémukoli jednání uvedenému v bodech 16.1.1 až 16.1.3. tohoto článku žádné jiné osoby,

16.2. že zavěste a bude řídné činit nesežít kontrolní a jiné obecné opatření nad činností svých zaměstnanců a obchodních zástupců a zajistí, aby v souladu se zásadami uvedenými v tomto článku postupovali i všichni její vedoucí pracovníci,

16.3. že učiní a bude řídné činit nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spojeného trestného činu a v případě, že bude mít podezření, že v plnění smlouvy došlo nebo dochází k trestně činnosti, nebo se o jakémkoli takovém jednání dozví, neproděně vyrozumí druhou smluvní stranu,

16.4. že provede a bude provádět takové opatření, které měla či má provést podle právních předpisů i svých vnitřních předpisů,

16.5. že z hlediska prevence trestní odpovědnosti přírodních osob učiní a bude činit vše, co jí lze spravedlivě požadovat, zejména přijme Etický kodex a zásady Compliance programu.

Použitím tohoto článku 16. bude považováno za podstatné porušení Smlouvy. Porušení tohoto ustanovení zakládá právo druhé smluvní strany Smlouvu ukončit Smlouvou bez výpovědi Inuty či na základě 30denní výpovědní Inuty (dle jedno výhradně uvážení).

17. Obecná ustanovení

17.1. Dodavatel je omezen odstoupit od tohoto zveřejněného vztahu v případě, že odběratel je v prodělení o uhrazení finančních částek dle těchto všeobecných podmínek do doby delší než 14 dní. Dodavatel je dále oprávněn realizovat výhradu vlastnictví dle těchto všeobecných podmínek.

17.2. Nastane-li situace předpokládaná v předchozím článku, jsou účastníci tohoto zveřejněného 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 vlastnictví odevě.

17.3. Práva a povinnosti vyplývající z tohoto zveřejněného vztahu se řídí českým právním řádem. K řešení případných sporů určují účastníci jako příslušný věcně příslušný soud v Praze.

17.4. Text těchto všeobecných podmínek je odběrateli zařizován nejpozději o dočasnou odběratelem objednaného předmětu plnění. Za zpřístupnění všeobecných podmínek se považuje i jejich uveřejnění na webových stránkách dodavatele. Odběratel je srozuměn s tím, že zveřejněný vztah vznikající při poskytování výše uvedených plnění a založený písemně akceptací odběratelem vyzražené objednávky dodavatelem se řídí těmito všeobecnými podmínkami.

17.5. Účastníci tohoto zveřejněného vztahu sjednávají, že oznámení a jiné podmínky budou považovány za doručené již dnem, kdy odesílatel straně obdržel řádně adresovanou písemnost vrácenou poštovní službou jako nedoručenou nebo adresátem odmítnutou.

17.6. Na právní vztahy a právní vztahy vzniklé před 1. 6. 2020 se vztahují obchodní podmínky, které platily mezi účastníky v době jejich vzniku.

17.7. Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. 6. 2020 a nahrazují v plnění vztahu všeobecné obchodní podmínky společnosti AUTOCONT a.s. ze dne 1. 4. 2019. Tyto všeobecné podmínky jsou ode dne jejich vyhlášením uveřejněny na internetu, v katalogech firmy a jsou zveřejněny též ve všech obchodních provozovnách AUTOCONT a.s.