

VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY

společnosti **awin IT, s. r. o.**, IČ: 03173631, DIČ: CZ03173631

se sídlem Nad Šutkou 540/14, Kobylisy, 182 00 Praha 8, zapsané v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 228385

(dále jen „**awin IT**“ nebo také „**poskytovatel**“).

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Tyto všeobecné obchodní podmínky obchodní společnosti awin IT (dále jen nebo „**VOP**“) upravují v souladu s ustanovením § 1751 odst. 1 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném a účinném znění (dále jen „**OZ**“) vzájemná práva a povinnosti smluvních stran vzniklé v souvislosti nebo na základě zejména, nikoli však výlučně, kupní smlouvy, smlouvy o dílo či smlouvy o poskytování služeb, nájemní smlouvy (vše dále jen „**Smlouva**“) uzavírané mezi poskytovatelem jako dodavatelem zboží, služeb nebo jiného plnění a jinou fyzickou či právnickou osobou jako objednatel zboží, služeb nebo jiného plnění (dále jen „**objednatel**“) zpravidla, nikoli však výlučně písemnou formou. Objednatel a poskytovatel jsou společně označováni jako „**Strany**“.

1.2. Tyto VOP nabývají platnosti a účinnosti 20. 1. 2023.

1.3. Je-li jakoukoli formou odkázáno při uzavírání Smlouvy na obchodní podmínky, jsou tím myšleny tyto VOP, v jejich aktuálním znění.

1.4. Tam, kde tyto VOP používají pojem služba či služby, je tím myšleno, neplyne-li z kontextu výslovně jinak, že se jedná též o provádění díla či poskytování servisu.

1.5. Ustanovení odchylná od VOP je možné sjednat ve Smlouvě, která se stává součástí Smlouvy. Odchylná ujednání ve Smlouvě mají přednost před ustanoveními VOP. Poskytovatel je oprávněn vyhotovit ceník zboží a služeb, který se stává součástí VOP dnem zveřejnění; tím však není nikterak dotčeno oprávnění poskytovatele některou cenu zboží či služeb nezveřejnit (např. z důvodu nutnosti jejich přizpůsobení na míru konkrétnímu objednateli).

1.6. Ustanovení VOP jsou nedílnou součástí Smlouvy. Smlouva a VOP jsou zpravidla vyhotoveny v českém jazyce a řídí se českým právním řádem. Veškeré spory ze Smlouvy, i kdyby byly smluvní dokumenty vyhotoveny v jiném jazyce, budou řešeny před soudem, který je obecným soudem poskytovatele dle jeho aktuálního sídla, ledaže právní předpisy stanoví výlučnou místní příslušnost jiného soudu. Spory budou řešeny podle právního řádu České republiky.

1.7. Znění VOP může poskytovatel jednostranně měnit či doplňovat nehledě na povahu měněného ustanovení za předpokladu, že si to vyžádají provozní důvody poskytovatele, zájem o zkvalitnění poskytovaných služeb, změna obchodního či právního prostředí či jiný obdobný důvod. Objednatel bere na vědomí, že poskytovatel bude uveřejňovat nové znění VOP vždy k 1. 1. kalendářního roku na svých webových stránkách awinit.cz, a objednatel se zavazuje s tímto novým zněním vždy seznámit. Tím není dotčeno právo poskytovatele provést změnu VOP i k jinému datu, přičemž o tom, že došlo ke změně, by informoval objednatel prostřednictvím e-mailu.. Objednatel má právo v souladu s § 1752 odst. 2 OZ změny VOP odmítnout

a závazek z tohoto důvodu vypovědět do jednoho měsíce od jejich změny a ve výpovědní době stanovené pro specifické případy těmito VOP, jinak ve výpovědní době 2 měsíců. Výpověď a skončení Smlouvy nijak nezasahuje do již vzniklého práva poskytovatele na úhradu ceny ze Smlouvy. Tímto ustanovením nejsou dotčena práva a povinnosti vzniklá po dobu účinnosti předchozího znění obchodních podmínek. Veškeré nově vznikající práva a povinnosti z již existujících Smluv se řídí těmito VOP.

1.8. Strany vyloučily jakýkoli dopad obchodních zvyklostí na Smlouvu. Příslušná část § 545 a celý § 565 OZ jsou vyloučeny.

1.9. „Pracovní doba“ poskytovatele je časové rozmezí, které uvádí poskytovatel na svých webových stránkách. Objednatel bere na vědomí, že se toto časové rozmezí může měnit dle aktuální potřeby poskytovatele.

Poskytovatel provádí všechny práce v Pracovní době, do čehož se počítá i čas na cestě. Všechny práce poskytovatele se účtují dle aktuální ceníku poskytovatele v době výkonu práce a probíhají vzdáleně. V případě, že objednatel požaduje provedení prací kdykoliv mimo pracovní dobu, musí to být výslovně zmíněno ve Smlouvě mezi poskytovatelem a objednatelem, jinak není součástí Smlouvy a poskytovatel není povinen plnit. V případě, že si objednatel přeje provedení plnění například prací uvedených ve Smlouvě mimo časy uvedené ve Smlouvě dle předchozí věty, podléhají takové práce cenové přírážce dle aktuálního ceníku poskytovatele. Případná nová dohoda o plnění mimo časy uvedené ve Smlouvě je dodatkem Smlouvy a vztahuje se samostatně pouze ke Smlouvě, které se týká a po dobu v ní stanovenou, není-li v ní vyjádřeno jinak.

1.10. Rozsah časového plnění konkrétní Smlouvy je stanoven ve Smlouvě, a to zpravidla pomocí jednotek „MANDAY“ (zkráceně MD, pracovní den, nebo člověkodén) nebo hodin. Tyto MD nebo hodiny vyjadřující čas jedné osoby (včetně času na cestě) alokovaný k provedení plnění (dále jen „pracovní čas“ nebo také „PČ“). Jeden MD představuje celkem 8 hodin, jedna hodina 60 minut. Objednatel je oprávněn PČ vyčerpat do 30 kalendářních dní ode dne následujícího po dni uzavření Smlouvy, v jejímž obsahu byl PČ ujednaný (nevyčerpaný PČ bez náhrady propadají). Čerpání PČ poskytovatele nad rámec ujednaného či po uplynutí 30 kalendářních dní ve smyslu předchozí věty je zpoplatněno dle aktuálního ceníku poskytovatele. Každý PČ může být dle uvážení poskytovatele rozdělen na práci na dálku a na místě. Pro vyjasnění poskytovatel může stanovit, že např. při ujednání 2 MD může být jeden krát 8 hodin poskytnuto jako práce na dálku a jeden krát 8 hodin poskytnuto jako práce na konkrétním místě. Poskytovatel provádí veškeré práce dle Smlouvy v pracovní době.

1.11. Poskytovatel není zpravidla výrobcem hardware ani software, a proto jednotlivá plnění dodávek zboží a služeb mohou být limitována podmínkami výrobce, případně distributora výrobce či dodavatele poskytovatele.

1.12. Z hlediska doby provádění práce může objednatel použít dvou režimů, a to Režim 8/5, který umožňuje provádění servisní podpory a prací pouze v Pracovní době, a Režim 24/7/365, který umožňuje provádění servisní podpory a prací v Pracovní době i mimo Pracovní dobu“. Pokud to smlouva výslovně neuvádí, vždy se jedná o Režim 8/5.

1.13. Poskytovatel může dle vlastního uvážení:

- odložit ukončení dodávky a tím vystavení daňového dokladu (faktury), případně může požadovat zálohovou platbu až do 100 % včetně,
- v případě zálohové platby tuto povinnost pro zákazníka jednostranně zrušit a vystavit až rovnou daňový doklad (fakturu).

2. UZAVŘENÍ SMLOUVY

2.1. Smlouva může být uzavřena více způsoby, přičemž k uzavření Smlouvy dochází tehdy, když byla nabídka k uzavření Smlouvy poskytovatelem odsouhlasena, a to i formou chování se v souladu s nabídkou k uzavření Smlouvy. Smlouva může a nemusí být vyhotovena písemně, vždy jsou však tyto VOP její součástí.

2.2. V případě, že objednatel použije k uzavření Smlouvy objednávkového formuláře třetí strany nebo objednatele, tak odchýlná ujednání v objednávkovém formuláři nemají nikdy přednost před ustanoveními VOP a nabídkou poskytovatele. Objednatel bere na vědomí, že smluvní dokumenty poskytovatele, zejména nabídka a VOP poskytovatele, mají z hlediska odchýlných ujednání přednost před jakýmkoli jiným objednávkovým či poptávkovým formulářem. V případě, že objednatel ke své nabídce, poptávce či potvrzení připojí svoje obchodní podmínky ve smyslu § 1751 OZ, nestávají se tyto nikdy součástí Smlouvy.

2.3. Objednatel bere na vědomí, že jakákoli nabídka k uzavření Smlouvy, kterou obdrží od poskytovatele, je učiněna podmíněně s tím, že poskytovatel si vyhrazuje právo tuto nabídku odvolat, aniž by byl jakkoli zavázán vůči objednateli k jakémukoli plnění, v případě, že nastane objektivní skutečnost, kterou není poskytovatel schopen ovlivnit, zejména podstatná změna podmínek výrobce nastalá po okamžiku učinění takové nabídky ze strany poskytovatele.

2.4. Je povinností objednatele jednoznačně písemně navrhnout místo plnění Smlouvy. V případě chybějící či nejednoznačné specifikace adresy doručení plnění ze Smlouvy na objednávce nebo ve Smlouvě, použije poskytovatel adresu sídla objednatele. Údaje uvedené ve Smlouvě jsou poskytovatelem považovány za správné. Poskytovatel je oprávněn po obdržení objednávky toto obdržení objednateli potvrdit elektronickou poštou.

2.5. Bude-li Smlouva uzavřena emailem, telefonicky či jiným způsobem komunikace na dálku, stávají se VOP součástí Smlouvy již prostým odkazem bez nutnosti je přikládat.

2.6. Poskytovatel je vždy oprávněn, nikoli však povinen, požádat objednatele o dodatečné potvrzení návrhu na uzavření Smlouvy, zejména objednávky (například písemně či telefonicky). Do doby písemného potvrzení objednatelem není povinen poskytovatel plnit Smlouvu.

2.7. Objednatel souhlasí s použitím komunikačních prostředků na dálku při uzavírání a plnění Smlouvy. Náklady vzniklé objednateli při použití komunikačních prostředků na dálku v souvislosti s uzavřením Smlouvy (náklady na internetové připojení, náklady na telefonní hovory, atd.) si hradí objednatel sám.

2.8. V případě, že má objednatel zájem o uzavření Smlouvy jiným způsobem než prostřednictvím objednávky učiněné prostřednictvím objednávky s odkazem na nabídku poskytovatele, může poskytovatele kontaktovat elektronickou poštou, telefonicky, pozemní poštou či osobně. V takovém případě bude Smlouva uzavřena na základě odsouhlasení návrhu na uzavření Smlouvy druhou Stranou. Objednatel bere na vědomí, že poskytovatel může odsouhlasit návrh na uzavření Smlouvy učiněný objednatelem tak, jak mu bude ze strany objednatele doručen, přičemž objednatel bude od tohoto okamžiku touto Smlouvou vázán a nebude se moci v budoucnu jakkoli účinně domáhat toho, že měl zájem o uzavření Smlouvy s jinými parametry. Uvedené platí lhotejně na tom, co učinění návrhu ze strany objednatele předcházelo (zejm. není rozhodná jakákoli předcházející komunikace mezi Stranami).

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

3.1. Předmět Smlouvy není totožný pro všechny Smlouvy a záleží na účelu každé jednotlivé Smlouvy, který je v ní zpravidla označen, zejména názvem. V případě, že Smlouva bude mezi poskytovatelem a objednatelem uzavřena za účelem dodání plnění hardware a jeho příslušenství (dále jen „**HW**“) anebo software (dále jen „**SW**“) jako zboží, jedná se o kupní smlouvu (dále jen „**KS**“). V případě, že předmětem plnění Smlouvy bude implementace HW či SW nebo jiné služby poskytovatele, bude se jednat o smlouvu o dílo (dále jen „**SoD**“). V případě, že předmětem plnění Smlouvy bude servis, jedná se o inominátní servisní smlouvu (dále jen „**ISS**“). V případě, že Smlouva mezi poskytovatelem a objednatelem uzavřena za účelem umožnění využívání SW anebo HW za úplaty, jedná se o smlouvu o nájmu movitých věcí (dále jen „**NS**“). Smlouva se posoudí dle převažující formy plnění.

3.2. Žádná z uvedených Smluv není smlouvou závislou ve smyslu § 1727 OZ a ukončení jedné Smlouvy z jakéhokoli důvodu nemá dopad na trvání jiné Smlouvy, není-li výslovně stanoveno jinak.

3.3. Uplatnění práv z vadného plnění je limitováno na režim každé jednotlivé Smlouvy samostatně a objednatel není oprávněn při porušení některé ze Smluv žádat právo z vadného plnění ve vztahu k jiné Smlouvě.

3.4. Je možné a předpokládané, že objednatel s poskytovatelem uzavřou více jednotlivých Smluv pomocí jedné objednávky, což plyne z povahy plnění tam obsaženého, i když tak není v nabídce uvedeno. Poskytovatel může zajišťovat plnění Smluv třetí osobou a objednatel je povinen toto plnění přijmout.

3.5. Strany jsou povinny si poskytnout veškerou součinnost nutnou k provedení Smlouvy. Plnění Smlouvy může být poskytovatelem odloženo na dobu, kdy mu objednatel poskytne součinnost.

4. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ KE KS

4.1. Předmětem KS je povinnost poskytovatele dodat zboží (dále též „**předmět koupě**“), zejména SW nebo HW v závislosti na ujednání Stran a povinnost objednatele za něj zaplatit kupní cenu v souladu se Smlouvou. Povinnost objednatele uhradit kupní cenu vzniká v momentu uzavření Smlouvy ještě před dodáním zboží. Objednatel bere na vědomí, že poskytovatel zpravidla není výrobcem předmětu koupě

a je limitován možnostmi, jako například dostupností materiálů pro výrobu či skladových zásob, a rozhodnutími výrobce. Dodací termín se tedy může prodloužit o dobu, po kterou nebude výrobce předmětu koupě poskytovat, ať již úmyslně či z objektivních okolností, dostatečnou součinnost k dodání předmětu koupě poskytovateli, což objednatel bere na vědomí a akceptuje.

4.2. Zboží je specifické povahy a výrobce či dodavatel poskytovatele jej upravuje na míru objednateli, zejména přidělením produktového klíče, který je později neměnný. Pokud objednatel uvažuje zboží dále přeprodat či poskytnout jiné osobě než sobě k užívání, musí toto sdělit poskytovateli nejpozději v momentu uzavření Smlouvy. Pokud tak nesdělí, vychází poskytovatel v momentu uzavření Smlouvy a po celou dobu jejího trvání z předpokladu, že je zboží určeno výhradně pro objednatele a jeho potřeby a bude na jeho míru přizpůsobeno, což nelze později změnit.

4.3. V případě, že je předmětem koupě SW, se předání uskuteční zasláním licenčního certifikátu nebo jeho ekvivalentu (například licenční jméno a heslo) elektronickou poštou poskytovatelem. Povinnost poskytovatele předat předmět koupě je splněna odesláním. Objednatel je povinen obdržení všech dokumentů potvrdit prodávajícímu elektronickou poštou nebo předávacím protokolem. V případě, že je předmětem koupě hardware, je předáním předmětu koupě okamžik předání dopravci. V případě, že na základě dohody dochází zároveň k instalaci na určeném místě, je předání provedeno dovezením na určené místo poskytovatelem nebo určeným dopravcem. Poskytovatel může požadovat při předání předmětu koupě sepsání předávacího protokolu a jeho potvrzení objednatelem. Pokud objednatel odmítne podepsat předávací protokol, jedná se z jeho strany o porušení Smlouvy. V takovém případě je poskytovatel oprávněn předmět koupě odvést zpět dle libosti. Zároveň je poskytovatel také oprávněn odstoupit od Smlouvy. V případě, že objednatel zmaří doručení předmětu koupě, je poskytovatel oprávněn požadovat náhradu nákladů, které mu vzniknou v důsledku nutnosti opakovaného doručování objednateli.

4.4. V případě, že předmět koupě souvisí jakkoliv s výkonem práva duševního vlastnictví, rozumí se koupí poskytnutí oprávnění k výkonu práva objednateli v ujednaném rozsahu. Odměna je v takovém případě součástí kupní ceny.

4.5. Objednatel bere na vědomí, že každý předmět koupě může mít vlastní licenční ujednání výrobce tohoto předmětu koupě. Objednatel se zavazuje, že se s takovým licenčním ujednáním dostatečně seznámí a zavazuje se jím řídit.

4.6. Objednatel je oprávněn užívat každou licenci pouze pro vlastní potřebu a v souladu s jejím určením a za podmínek stanovených zákonem, Smlouvou a podmínkami stanovených v licenčním ujednání výrobce ke konkrétnímu předmětu koupě. Objednatel bere na vědomí, že je výlučně odpovědný za případné porušení takto stanovených podmínek.

4.7. Objednatel je oprávněn užívat každou licenci maximálně po dobu platnosti licence, která bude specifikována na dodaném licenčním certifikátu, nebo bude vypočtena od aktivace licence a odvíjí se od data koupě.

4.8. Poskytovatel poskytuje objednateli licenci nevýhradní.

4.9. Objednatel není oprávněn bez předcházejícího písemného souhlasu poskytovatele jakýmkoliv způsobem postoupit, přenechat, zapůjčit, umožnit užívání,

či jinak dočasně či trvale poskytnout oprávnění tvořící součást licencí nebo licence třetí osobě.

4.10. Licence udělené na základě Smlouvy, resp. práva a povinnosti přecházejí při zániku objednatele na jeho právního nástupce.

4.11. Poskytovatel může samostatně před uplynutím licencí, jsou-li také předmětem koupě, nabízet objednateli prodloužení práva nebo aktualizaci užití předmětu koupě. Poskytovatel je také oprávněn nabízet objednateli rozšíření k danému předmětu koupě.

5. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ K SoD

5.1. SoD se poskytovatel zavazuje provést na svůj náklad a nebezpečí pro objednatele dílo a objednatel se zavazuje dílo převzít a zaplatit cenu. Povinnost objednatele uhradit cenu vzniká v momentu uzavření Smlouvy ještě před dodáním služby.

5.2. Dílem se zpravidla rozumí implementace SW a HW do provozu objednatele nebo jiné služby poskytovatele (dále jen „**Dílo**“). Vzhledem ke skutečnosti, že účelem SoD je úspěšné zhotovení Díla, souhlasily Strany, že rozsah jeho provedení není klíčovým parametrem této Smlouvy.

5.3. Poskytovatel postupuje při provádění Díla samostatně. Příkazy objednatele ohledně způsobu provádění Díla není poskytovatel vázán. Provádí-li se Dílo postupně a lze-li jednotlivé stupně odlišit, může být předáno a převzato i po částech. Dílo je provedeno, je-li dokončeno a předáno. Dílo je dokončeno, je-li předvedena jeho způsobilost sloužit svému účelu. Strany se domluvily, že vzhledem ke specifické povaze Díla je momentem předvedení Díla (tedy dokončení Díla) oznámení o možnosti užívání Díla. Vzhledem ke specifické povaze Díla, které je zhotovováno přímo v informačních systémech anebo počítačových sítích objednatele a je zpravidla od počátku jeho vlastnictvím, se Strany domluvily, že k předání Díla dojde momentem oznámení o možnosti užívání Díla. Objednatel převezme dokončené Dílo s výhradami, nebo bez výhrad, nemá však právo odmítnout Dílo převzít. Odmítne-li jej převzít, je tímto dnem převzato bez výhrad.

5.4. Poskytovatel je oprávněn Dílo zhotovit na dálku, k čemuž mu objednatel poskytne potřebné přístupy maximálně do 2 dnů od takové žádosti. Implementace vyžaduje součinnost administrátora objednatele a probíhá zpravidla vzdáleně nebo na místě dle uvážení poskytovatele. Není-li stanoveno jinak, neobsahuje Dílo zaškolení ani vzdálenou poinstalační (poimplementační) podporu. Rozsah prací je maximálně 1 hodina, pokud nabídka výslovně nestanoví jinak. Pro vyloučení pochybností se poskytovatel a objednatel dohodli, že právo poskytovatele žádat plnou úhradu ceny dle Smlouvy vzniká momentem uzavření Smlouvy, poskytovatel nemusí čekat na předání ani skončení poinstalační podpory.

5.5. Poskytovatel je oprávněn zhotovit Dílo i za kratší rozsah doby, než byla stanovena k jeho provedení, což nemá dopad na povinnost objednatele uhradit jeho plnou cenu již v momentu uzavření Smlouvy.

6. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ K ISS

6.1. Na základě ISS poskytovatel poskytuje objednateli servisní podporu provozu softwarových produktů za smlouvenou odměnu. Konkrétní podporované softwarové produkty (dále jen „**PP**“), odměna pro poskytovatele, jakož i další podmínky jsou uvedeny buď přímo v ISS, nebo v těchto VOP. Strany si pro vyloučení pochybností potvrzují, že jiný pramen není interpretačně závazný, ledaže si tak Strany výslovně vymíní.

6.2. Účelem servisní podpory je zejména řešení vzniklých incidentů (technických problémů). Incidentem se však pro účely ISS rozumí výhradně nutnost vyřešení určitého problému spojeného s výpočetní technikou ve vztahu k zvoleným PP. Pokud nejde o náhlý incident, který by byl poskytovatel schopen vyřešit (avšak jde například o programovou chybu v kódu atp., platí, že poskytovatel není povinen takovou chybu vyřešit a ani za ni nikterak neodpovídá.

6.3. Poskytovatel provozuje systém vzdálené podpory tzv. Helpdesk. Helpdesk slouží k vložení incidentu objednatelem přímo ve webovém rozhraní Helpdesk systému poskytovatele, který je dostupný na webových stránkách poskytovatele. Poskytovatel je povinen řešit pouze incidenty vložené do Helpdesk systému poskytovatele a poskytovatel přímo upozorňuje, že ostatní požadavky (např. sdělené různým kolegům, při osobních setkáních apod.) není povinen řešit.

6.4. Strany si v ISS dohodnou tzv. garantovanou reakční dobou (dále jen „**SLA**“), kterou se rozumí doba (zpravidla udávaná v hodinách) do které je poskytovatel povinen zahájit kroky k nápravě závažného incidentu. Do této doby se započítává celá dostupnost podpory zvolená v ISS, takže například v případě Režimu 24/7/365 i státní svátky a víkendy. Závažný incident je pouze takový incident, který způsobuje kompletní nefunkčnost PP, v ostatních případech je nutné hledět na incident jako na takový, který závažný není. SLA se nevztahuje na stanice a koncové systémy uživatelů.

6.5. Poskytovatel na žádost objednatele provede kroky k zprovoznění PP na základě svých možností a schopností s omezením daným konkrétními okolnostmi dle uvážení poskytovatele.

6.6. Poskytovatel může doporučit nové verze PP pro instalaci na svém blogu dostupném na stránkách www.awinit.cz, přičemž však objednatel bere na vědomí, že jde pouze o obecné doporučení, které nemusí být vhodné pro konkrétního objednatele. Objednatel je sám odpovědný za to, že takovéto řešení zvolí bez dostatečné konzultace s poskytovatelem, a není oprávněn vůči poskytovateli vznést žádné nároky na náhradu škody či nemajetkové újmy, která by mu vznikla.

6.7. Objednatel má k vyřešení incidentů nárok na služby poskytovatele v rozsahu počtu hodin určeným pro jím zvolenou úroveň podpory v ISS. Tato služba je poskytovatelem prováděna výhradně vzdáleně. V rámci konkrétní varianty služeb dodavatele má objednatel nárok na počet hodin služeb nejvýše v rozsahu tzv. Timebox. Timebox se rozumí nejvyšší celkový počet hodin služeb poskytovatele, který je objednateli povinen poskytnout za jeden kalendářní kvartál. 1 MD obsahuje 8 hodin, a to včetně času na cestě. Nevyčerpané kvartální hodiny a MD se do dalších období nepřevádí. Hodiny nebo MD, které by byly čerpány k podpoře nad rámec dané úrovně ISS je objednatel povinen poskytovateli uhradit dle aktuálního ceníku poskytovatele umístěného na webových stránkách awinit.cz. Platí, že v případě

mimořádných okolností či v případě závad neobvyklého charakteru je poskytovatel oprávněn si s ohledem na konkrétní okolnosti případu jednostranně vyhradit dobu, ve které dojde k odstranění problému (incidentu).

6.8. Bude-li to sjednáno v ISS, bude poskytovatel provádět na předchozí žádost objednatele kroky k aktualizaci software PP. Objednatel bere na vědomí, že tyto aktualizace poskytovatel provádí dle konkrétních aktuálních možností a objednatel nemá oprávnění požadovat po poskytovateli, v jakém časovém okamžiku má k této aktualizaci dojít. Za pravidelné provádění záloh nastavení PP (dále jen „Zálohy“) je zodpovědný objednatel a je povinností objednatele takové Zálohy provádět, a to i před zadáním jakéhokoliv servisního požadavku poskytovateli i před samotnou aktualizací software.

6.9. Bude-li to sjednáno v ISS, bude poskytovatel provádět na předchozí žádost objednatele kroky k zprovoznění úplně nefunkčního PP. Objednatel bere na vědomí, že toto zprovoznění poskytovatel provádí dle konkrétních aktuálních možností a objednatel nemá oprávnění požadovat po poskytovateli, v jakém časovém okamžiku má k němu dojít. V případě dostupnosti Zálohy provede poskytovatel obnovu nastavení ze Zálohy na výzvu objednatele v součinnosti s výrobcem software a/nebo objednatelem. V případě, že objednatel neposkytne patřičné zálohy software a funkční hardware podporovaný výrobcem, bere na vědomí, že kompletní obnova není možná. Objednatel může požádat o individuální nabídku obnovy bez poskytnutí zálohy či hardware (tedy vlastně novou instalaci) u poskytovatele, ač to nebude součástí původní ISS. Konkrétní parametry budou v takovém případě ujednány individuálně.

6.10. Bude-li to sjednáno v ISS, Poskytovatel na žádost objednatele provede požadované nastavení PP dle přání objednatele, ledaže by požadované nastavení mohlo vést k ohrožení fungování PP či k jiným obtížím.

6.11. Poskytovatel dle svého uvážení může poskytnout v případě fyzické nefunkčnosti hardware appliance (dodané poskytovatelem) součinnost při její výměně s výrobcem.

6.12. Objednatel může být informován o přijetí incidentu jakoukoli formou dle uvážení poskytovatele.

6.13. V případě, že jakékoli ujednání Smlouvy obsahuje „x“, „-“, „0“ či obdobné vyjádření, pak toto označuje plnění, které není poskytováno.

6.14. Řešení incidentů probíhá v Pracovní době a reakce se odvíjí od aktuální vytíženosti dostupných techniků prací na jiných zakázkách a podpoře.

6.15. Objednatel bere na vědomí, že poskytovatel zpravidla není výrobcem podporovaných produktů specifikovaných v ISS, a proto je v určitých případech také závislý na podpoře výrobce, což může např. prodloužit dobu řešení.

6.16. Objednatel je povinen zpřístupnit poskytovateli přímý přístup do ovládací konzole software (serveru) bez použití nástrojů třetích stran (například VPN), dle konkrétních požadavků poskytovatele. V případě, že má poskytovatel potřebné přístupy, je oprávněn dodatečně, potřebné vzdálené přístupy zřídit sám (například přidáním firewall pravidla apod.). Poskytovatel může požádat o povolení dalších přístupů,

čemuž je objednatel povinen vyhovět. Jakékoli nesplnění povinnosti dle tohoto odstavce ze strany objednatele může vést k tomu, že poskytovatel nebude schopen účinně a včas řešit incidenty, což bere objednatel na vědomí.

6.17. Poskytovatel nemůže plnit ISS bez vzdáleného přístupu s dostatečným oprávněním (dle specifikace poskytovatele) do PP. V případě potřeby je objednatel povinen zajistit poskytovateli fyzický přístup k PP. Jakékoli nesplnění povinnosti dle tohoto odstavce ze strany objednatele může vést k tomu, že poskytovatel nebude schopen účinně a včas řešit incidenty, což bere objednatel na vědomí.

6.18. Po uplynutí doby pro uplatnění práv z vadného plnění na zařízení či po skončení smluvní záruky poskytovatele, nebo ukončení prodeje či podpory výrobcem, neposkytuje poskytovatel žádnou součinnost při výpadku dodaného hardware. Objednatel může před skončením prodeje nebo podpory požádat o nabídku na zakoupení nového, případně ekvivalentního hardware a software – toto však není součástí této smlouvy a řeší se individuální smlouvou. Taková individuální smlouva se bude i nadále řídit těmito VOP, ledaže si Strany výslovně ujednájí jinak.

6.19. Poskytovatel garantuje objednateli odbornost pouze v případě zásahů či podpoře PP. Nevyplyne-li z okolností výslovně jinak, poskytovatel prohlašuje a potvrzuje objednateli, že negarantuje znalost jiného systému a možných zásahů do něj. V případě, že objednatel žádá zasáhnout či je při podpoře PP zasáhnuto do jiného systému, zejména jiného software než je PP, objednatel výslovně přijímá, že poskytovatel není v souvislosti s takovým zásahem odpovědný za škodu, která se při vynaložení běžné péče nedala předvídat. Objednatel bere na vědomí, že za takovouto nepředvídatelnou škodu se rozumí zejména situace, kdy poskytovatel nebude mít úplné povědomí o softwaru či hardwaru objednatele a všech důsledcích možného zásahu (což je zejména, avšak nikoli výlučně situace, kdy bude prováděn jakýkoli zásah do jiného systému než PP či situace, kdy má objednatel nainstalován jiný software, který však není plně kompatibilní s PP a možnými zásahy, avšak na tuto skutečnost poskytovatele dostatečně kvalifikovaně neupozorní). Objednatel je povinen dbát zvýšené pozornosti a upozornit poskytovatele na to, že jeho pokyn může vést k neoprávněnému zásahu poskytovatele do jiného systému, než je PP, s tím, že v případě, že objednatel poskytovatele včas a/nebo řádně neupozorní, ponese odpovědnost za tento zásah v rozsahu, ve kterém by případné škodě či jiné újmě šlo předejít, kdyby řádný a/nebo včasný pokyn objednatel poskytovateli poskytl. Poskytovatel není odpovědný ani za ztrátu dat ani jakoukoli škodu se ztrátou dat přímo či nepřímo související, ledaže by šlo ze strany poskytovatele o zjevně úmyslnou ztrátu dat. Objednatel tak bere na vědomí a potvrzuje, že si je povinen zálohovat všechna svá data, neboť může dojít ať již incidentem či řešením incidentu k jejich nevyhnutelné ztrátě.

6.20. Poskytovatel může provádět pravidelné preventivní kontroly k zajištění správného fungování podporovaných řešení dle svého uvážení nebo na žádost objednatele, je-li jejich poskytování sjednáno v ISS. V rámci preventivních kontrol poskytovatel může upravovat nastavení PP s tím, že objednatel bere na vědomí, že jej může požádat o nutnou součinnost. Objednatel bere na vědomí, že provádění preventivních kontrol nemůže zabránit veškerým incidentům v PP a zejména bere na vědomí, že všechny změny v nastavení, které objednatel provede bez svolení či konzultace s poskytovatelem, mohou potenciálně vést k incidentům, za což je objednatel sám odpovědný. Předpokládá se, že objednatel je primárním

administrátorem řešení a má hlavní administrátorský přístup, který používá pro správu PP.

6.21. Objednatel si v ISS může s poskytovatelem sjednat tzv. HA řešení, čímž se zvýší garance kvality služeb poskytovaných poskytovatelem. HA řešení značí vysokou dostupnost nebo active/passive cluster a podporu okamžité výměny hardware za předpokladu, že takovouto okamžitou výměnu výrobce daného řešení podporuje. Okamžitá výměna hardware je zpravidla výrobcí (nikoli poskytovatelem) podporována jako výměna do konce příštího dne (tzv. NBD záruka) u serverů nebo zaslání nového hardware po nahlášení závady původního hardware typu hardware appliance apod., avšak poskytovatel neodpovídá za to, pokud si některý z výrobců nastaví lhůtu delší. U tzv. Active-passive clusteru dojde po výpadku jednoho z hardware k automatické náhradě druhým hardware. Pokud objednatel nemůže nebo nechce provozovat HA řešení, je srozuměn s tím, že může dojít k delším výpadkům spravovaných řešení a souvisejících systémů a služeb a poskytovatel nebude moci garantovat SLA.

7. ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ K NS

7.1. Sjednejí-li si Strany NS, platí, že jejím prostřednictvím Poskytovatel jako pronajímatel poskytuje objednateli jako nájemci HW či SW za úplatu.

7.2. V případě NS se uplatní zvláštní ujednání ke KS uvedené v článku 4 těchto VOP (**ZVLÁŠTNÍ UJEDNÁNÍ KE KS**) obdobně a přiměřeně s přihlédnutím k odlišné povaze závazku koupě a nájmu.

8. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

8.1. Cenu zboží či služeb, popřípadě nájemného z jakékoli Smlouvy a případné náklady spojené s dodáním zboží dle Smlouvy může objednatel uhradit poskytovateli pouze bezhotovostně převodem na bankovní účet poskytovatele č. 225668183/0600 vedený u společnosti MONETA Money Bank, a.s., popřípadě na jiný bankovní účet dle pokynů poskytovatele (dále společně jen „**bankovní účet poskytovatele**“), o čemž jej vyrozumí.

8.2. V případě objednání zboží dle KS je objednatel povinen společně s kupní cenou zaplatit poskytovateli také náklady spojené s balením a dodáním zboží ve smluvené výši. Není-li uvedeno výslovně jinak, rozumí se kupní cenou i náklady spojené s dodáním zboží.

8.3. V případě objednání zboží nebo služeb je cena splatná do čtrnácti (14) dnů ode dne uzavření Smlouvy.

8.4. Poskytovatel je oprávněn též vystavit zálohovou fakturu. V případě, že je zálohová faktura poskytovatelem vystavena méně než sedm (7) dnů před plánovaným započítáním služby nebo předání zboží, je splatná ihned.

8.5. Pokud nedojde k včasnému zaplacení faktury objednatel, není poskytovatel povinen realizovat službu nebo předat zboží.

8.6. V případě vícedenní služby cena uhrazená objednatel nezahrnuje náklady na ubytování v místě konání služby, občerstvení, oběd, psací potřeby, školicí materiály, návody apod. pokud není výslovně stavěno jinak.

8.7. V případě bezhotovostní platby je objednatel povinen uhrazovat kupní cenu společně s uvedením variabilního symbolu platby. V případě bezhotovostní platby je závazek objednatele uhradit kupní cenu splněn okamžikem připsání příslušné částky na účet poskytovatele.

8.8. Poskytovatel je oprávněn, zejména v případě, že ze strany objednatele nedojde k dodatečnému potvrzení objednávky (pokud si ji poskytovatel vyžádá), požadovat uhrazení celé kupní ceny ještě před odesláním zboží objednateli, i pokud bylo ve smlouvě specifikováno jinak. Ustanovení § 2119 odst. 1 OZ se nepoužije.

8.9. Případné slevy z ceny zboží poskytnuté poskytovatelem objednateli nelze vzájemně kombinovat. Cenu a všechny slevy je nutno aplikovat před odesláním objednávky. Obsahuje-li nabídka slevu, projektovou cenu aj. slevy objednatel výslovně souhlasí s tím, že tato sleva může být započtena oproti dalším požadovaným slevám a sankcím ze strany objednatele (například z hlediska uznaných vad zboží nebo sankce za opožděnou dodávku apod.) Objednateli nepřísluší další žádná práva z vadného plnění, byla-li sleva poskytnuta právě pro nějaký nedostatek zboží či služby.

8.10. Poskytovatel na žádost objednatele vystaví ohledně plateb prováděných na základě Smlouvy objednateli daňový doklad. Poskytovatel je plátcem daně z přidané hodnoty. Daňový doklad vystaví poskytovatel objednateli po uhrazení ceny za objednávku v plné výši a zašle jej v elektronické podobě na elektronickou adresu objednatele.

8.11. V případě prodlení objednatele s placením peněžitých pohledávek vzniká poskytovateli nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý den prodlení (minimálně však ve výši 250 Kč bez DPH), což objednatel považuje za přiměřenou sankci.

8.12. Vznikem povinnosti hradit smluvní pokutu ani jejím faktickým zaplacením není dotčen nárok poskytovatele na náhradu škody v plné výši, ani nárok poskytovatele na zákonný úrok z prodlení. Odstoupením od Smlouvy nárok na již uplatněnou smluvní pokutu nezaniká.

8.13. Smluvní pokuta je splatná deset dnů po doručení písemného oznámení o jejím uplatnění objednateli.

9. ÚČINNOST SMLOUVY

9.1. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti v okamžiku uzavření Smlouvy.

9.2. V případě objednání plnění v SoD nebo v ISS na konkrétní termín se objednatel zavazuje dostavit se na daný termín bez dalšího nutného vyzvání ze strany poskytovatele a poskytnout mu nutnou součinnost k realizaci objednaného plnění.

10. Odstoupení od Smlouvy, jiné druhy skončení Smlouvy a jejich následky

10.1. Smlouvu nelze vypovědět ani od ní odstoupit, a to ani před dodáním zboží či služeb, není-li výslovně písemně ujednáno jinak.

10.2. Objednatel má právo od Smlouvy odstoupit pouze v případě podstatného porušení Smlouvy poskytovatelem. Podstatným porušením Smlouvy se rozumí situace, kdy zboží či služba není ani z části způsobilé účelu plynoucím ze Smlouvy, jinak k účelu, kterému zboží či služba primárně slouží. Podstatným porušením Smlouvy je tedy pouze ta situace, kdy zboží či služba je pro objednatele zcela nepoužitelné ke svému hlavnímu účelu zaviněním poskytovatele. Veškerá ostatní porušení Smlouvy ze strany poskytovatele jsou nepodstatnými porušeními Smlouvy, a to i ve svém souběhu a kombinaci.

10.3. V případě, že předmětem Smlouvy je několik kusů či druhů zboží nebo služeb, vztahuje se právo odstoupit od Smlouvy na každé zboží či službu zvlášť, přičemž je pro tento účel považováno, že ke každému kusu byla uzavřena samostatná smlouva. Odstoupení od Smlouvy ze strany objednatele musí být poskytovateli odesláno ve lhůtě bez zbytečného odkladu, maximálně do 5 dní od zjištění podstatného porušení poskytovatele a je akceptovatelné pouze pomocí listinné pošty (=doporučeným dopisem) na adresu sídla společnosti. Pro odstoupení od Smlouvy by objednatel měl využít vzorový formulář poskytovaný poskytovatelem nazvaný reklamační protokol, neboť v případě, že by zvolil jiný způsob pro odstoupení od Smlouvy, může být dán důvod, proč by takovéto odstoupení od Smlouvy poskytovatelem nemuselo být nakonec uznáno. Tento formulář je dostupný na webových stránkách poskytovatele nebo jej lze kdykoliv vyžádat na emailové adrese info@awinit.cz. Objednatel je povinen podrobně popsat zjištěnou vadu, její povahu a uvést důkazy k prokázání této skutečnosti. Zboží vykazující vady podstatného porušení Smlouvy musí být poskytovateli vráceno do tří (3) dnů od odstoupení od KS poskytovateli (maximálně však 14 dnů od jeho doručení). Pokud zboží nebude vráceno včas, bere objednatel na vědomí, že jej poskytovatel nemůže vrátit svému dodavateli, a tím zaniká nárok objednatele na vrácení peněz a odstoupení od KS. Odstoupí-li objednatel od KS, nese objednatel náklady spojené s navrácením zboží poskytovateli, a to i v tom případě, kdy zboží nemůže být vráceno pro svou povahu obvyklou poštovní cestou. Nesplnění jakékoli povinnosti objednatele dle tohoto odstavce může být důvodem k zamítnutí reklamace (odstoupení).

10.4. Poskytovatel může kdykoliv částečně nebo v plném rozsahu odstoupit od Smlouvy či ji vypovědět, zejména pokud objednatel neposkytl součinnost, zachoval se či hrozí, že se zachová tak, že dojde k porušení Smlouvy, kdykoli do dodání zboží či služby, změní-li se charakter zboží či služby či se služba zruší nebo zboží již v této variantě není vyráběno. Poskytovatel je povinen tuto skutečnost objednateli oznámit. V takovém případě vrátí poskytovatel objednateli peněžní prostředky do šedesáti (60) dnů od vystavení příslušného účetního dokladu (a jeho potvrzení objednatelem), který bude vystaven na základě odstoupení od Smlouvy, a to stejným způsobem, jakým peněžní prostředky poskytovatel od objednatele přijal, avšak pouze v případě, že ji přijal (objednatel zaplatil poskytovateli). Bylo-li však již provedeno nějaké plnění ze strany poskytovatele, například poskytnutá služba, má objednatel právo pouze na vrácení poměrné části peněžních prostředků, a to v závislosti na tom, jaká část plnění byla do okamžiku účinnosti odstoupení ze strany poskytovatele poskytovatelem objednateli poskytnuta.

10.5. V případě odstoupení od Smlouvy, jejíž podstatou je poskytování služeb lze odstoupit pouze od té části, v jaké nebyly služby objednateli ještě poskytnuty či s nimi nebylo započato. Objednatel je povinen uhradit ty služby, ohledně kterých bylo započato plnění či již byly poskytnuty.

10.6. Za předpokladu, že bude odstoupení od Smlouvy oprávněné, vznikne objednateli právo na vrácení peněžních prostředků přijatých od objednatele a tyto vrátí poskytovatel na základě Smlouvy do šedesáti (60) dnů od vystavení příslušného účetního dokladu (a jeho potvrzení objednatelem), který bude vystaven na základě odstoupení od Smlouvy objednatelem, a to stejným způsobem, jakým je poskytovatel od objednatele přijal, pokud je přijal. Poskytovatel je taktéž oprávněn vrátit plnění poskytnuté objednatelem již při vrácení zboží objednatele či jiným způsobem, pokud s tím objednatel bude souhlasit a nevzniknou tím objednateli další náklady. Odstoupí-li objednatel od Smlouvy, poskytovatel není povinen vrátit přijaté peněžní prostředky objednateli dříve, než mu objednatel zboží prokazatelně vrátí.

10.7. Nárok na úhradu škody vzniklé na zboží je poskytovatel oprávněn jednostranně započíst proti nároku objednatele na vrácení kupní ceny.

10.8. Je-li společně se zbožím či službou poskytnut objednateli dárek, je darovací smlouva mezi poskytovatelem a objednatelem uzavřena s rozvazovací podmínkou, že dojde-li k odstoupení od jakékoli Smlouvy objednatelem, pozbývá darovací smlouva ohledně takového dárku účinnosti a objednatel je povinen vrátit i poskytnutý dárek. Pro vrácení dárku se uplatní stejná lhůta jako pro vrácení zboží.

10.9. Speciální ustanovení pro NS.

10.9.1. V případě, že nájemce odstoupí od smlouvy pro nemožnost užívání, má obojí vliv jen ode dne uplatnění takového práva (ex nunc) a tudíž se dotýká jen v budoucnu vzniklých nároků.

10.9.2. V případě, že nájemce užívá věc takovým způsobem, že se opotřebovává nad míru přiměřenou okolnostem nebo že hrozí zničení věci, ujednaly si strany, že pronajímatel není povinen nájemce vyzvat k nápravě dle § 2228 odst. 1 OZ a je oprávněn od smlouvy odstoupit či ji vypovědět i bez výpovědní doby. Uvedené se uplatní vzhledem k choulostivé povaze předmětu nájmu, kdy každé takové jednání naplňuje znaky naléhavého vážného nebezpečí z prodlení. Uvedené se uplatní i v případě, že je nájemce v prodlení s úhradou nájemného déle než 15 dní.

10.9.3. Kdykoli od doručení výpovědi či odstoupení je pronajímatel oprávněn žádat od nájemce vrácení předmětu nájmu a nájemce je povinen mu v sídle pronajímatele předmět nájmu odevzdat. Náklady nájemce spojené s vrácením předmětu nájmu jdou výhradně za nájemcem. O předání bude sepsán předávací protokol. V případě, že je předmětem nájmu výhradně SW, provede nájemce jeho vrácení písemným oznámením pronajímateli o skončení jeho využívání. Na základě uvedeného pronajímatel dle svých potřeb provede deaktivaci přístupových údajů nájemce. Do dne vrácení předmětu nájmu je nájemce povinen hradit nájemné ze Smlouvy.

10.9.4. V případě, že nájemce nevrátí pronajímateli předmět nájmu do dne uvedeného v pronajímatelově výzvě, již uběhla výpovědní doba či díky odstoupení neběžela, zavazuje se uhradit nájemce pronajímateli smluvní pokutu ve výši dlužného nájemného za každý započatý den prodlení s vrácením předmětu nájmu ve výši, jako by nájemní smlouva trvala, a to v kombinaci se smluvní pokutou spojenou s prodlením, je-li ujednána.

10.9.5. Nájemce se zavazuje, že pronajímateli předmět nájmu vrátí v nezměněné podobě tak, jak jej obdržel s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Nájemce sdělí

pronajímateli nejpozději v momentu vrácení předmětu nájmu přístupová hesla, jinak platí, že je předmět nájmu poškozen. Jelikož je každé poškození předmětu nájmu fatální, vzniká pronajímateli nárok na úhradu pořizovací ceny předmětu nájmu a je splatné v prvním nadcházejícím termínu splatnosti nájmu dle Smlouvy. Posouzení, zda se jedná o poškození fatální náleží výhradně pronajímateli a nájemce se zavazuje jej respektovat.

10.9.6. Neoznámí-li nájemce písemně pronajímateli alespoň 2 měsíce před skončením této smlouvy, že již nemá zájem předmět nájmu užívat, platí, že se smlouva prodlužuje o dobu v ní uvedenou. V případě, že pronajímatel nemá zájem o prodloužení nájmu, může oznámit toto nájemci kdykoli. Pronajímatel neprodlouží nájem, vypoví jej bez výpovědní doby či odstoupí od Smlouvy zejména v případech, kdy již vypršelo licenční oprávnění, předmět nájmu se již nevyrábí apod. Pronajímatel je oprávněn navýšit nájemné ze Smlouvy s ohledem na aktuální cenu ze Smlouvy předmětu nájmu v případě prodloužení trvání Smlouvy dle věty první. Výše nového nájemného v případě prodloužení Smlouvy je ponechána na pronajímatelově uvážení.

11. PŘEPRAVA A DODÁNÍ ZBOŽÍ

11.1. V případě, že je způsob dopravy zboží (KS) smluven na základě zvláštního požadavku objednatele, nese objednatel rizika a případné dodatečné náklady spojené s tímto způsobem dopravy. Objednatel je povinen zboží po převzetí jakýmkoli způsobem zkontrolovat, zda nemá vady a tyto bez zbytečného odkladu ohlásit poskytovateli. Strany se domluvily, že zboží je doručeno předáním prvním dopravci a tímto momentem přechází na objednatele nebezpečí škody na věci.

11.2. V případě, kdy je zboží dodáno na elektronickou adresu objednatele, je momentem dodání zboží moment jeho odeslání na tuto adresu. Je výhradně povinností objednatele písemně sdělit poskytovateli platnou elektronickou adresu pro doručování a v případě nutnosti změny písemně oznámit v dostatečném předstihu tuto změnu poskytovateli, nejméně 14 dní před uskutečněním změny. Je též výhradně povinností objednatele udržovat elektronickou adresu pro doručování v chodu po dobu trvání Smlouvy.

11.3. Je-li poskytovatel podle Smlouvy povinen dodat zboží na místo odlišné od elektronické adresy určené objednatelem v objednávce, je objednatel povinen převzít zboží při dodání.

11.4. V případě, že je z důvodů na straně objednatele nutno zboží doručovat opakovaně nebo jiným způsobem, než bylo uvedeno v objednávce, je objednatel povinen uhradit náklady spojené s opakovaným doručováním zboží, resp. náklady spojené s jiným způsobem doručení, a to i náklady poskytovatele.

11.5. Při převzetí zboží, zejména od přepravce je objednatel povinen zkontrolovat neporušenost obalů zboží a v případě jakýchkoliv závad toto neprodleně oznámit přepravci. V případě shledání porušení obalu či v případě okolnosti svědčící o neoprávněném vniknutí do zásilky nesmí objednatel zásilku od přepravce převzít. Přijetím zásilky objednatel potvrzuje, že je zásilka doručena v pořádku a nepoškozená.

11.6. Další práva a povinnosti stran při přepravě zboží mohou upravit zvláštní dodací podmínky poskytovatele, jsou-li poskytovatelem vydány.

12. PRÁVA Z VADNÉHO PLNĚNÍ

12.1. Práva a povinnosti Stran ohledně práv z vadného plnění se řídí příslušnými obecně závaznými předpisy, zejména ustanoveními § 1914 až 1925, § 2099 až 2117 a § 2161 až 2174 OZ. Práva z vadného plnění vznikají v samostatném režimu každé jedné Smlouvy a nejsou kombinovatelná, lze je tedy uplatnit výhradně v režimu Smlouvy, kde došlo k zaviněnému porušení Smlouvy poskytovatelem. Práva z vadného plnění vznikají při podstatném či nepodstatném porušení Smlouvy. Práva z vadného plnění lze uplatnit výhradně pomocí systému technické podpory (HELPDESK) poskytovatele, který je objednateli dostupný na webových stránkách poskytovatele.

12.2. Poskytovatel odpovídá objednateli (vyjma použitého zboží), že zboží (KS) při převzetí nemá vady. Zejména poskytovatel odpovídá objednateli, že v době, kdy objednatel zboží převzal má zboží ujednanou nebo obvyklou jakost.

12.3. V případě, že poskytovatel písemně neposkytl záruku za jakost a dobu jejího trvání, má objednatel pouze práva z vadného plnění dle OZ. Záruka za jakost může být limitována v záručním prohlášení, např. v záručním listě nebo faktuře či daňovém dokladu. Vzhledem k povaze zboží a možnosti objednatele komunikace s výrobcem přímo (zpravidla součástí zboží) a dále vzhledem ke skutečnosti, že poskytovatel není výrobcem zboží, ujednaly si Strany, že poskytl-li záruku výrobce zboží např. formou vyznačení na zboží či jeho obalu či uvedl vlastnost neuvedenou poskytovatele, neposkytuje tuto záruku ani ujištění o vlastnosti zboží poskytovatel, a tudíž je objednatel povinen práva z vadného plnění týkající se záruky a vlastnosti zboží uplatnit přímo u výrobce.

12.4. Práva z vad objednateli nepřísluší u zboží prodávaného za nižší sjednanou cenu, na opotřebením zboží způsobené jeho obvyklým užíváním, u použitého zboží na vadu odpovídající míře používání nebo opotřebením, kterou zboží mělo při převzetí objednatelem, nebo vyplývá-li to z povahy zboží. Poskytovatel též není jakkoli odpovědný za žádné vady, které byly způsobeny neautorizovanou manipulací se zbožím či zanedbáním jeho údržby.

12.5. Práva z vadného plnění uplatňuje objednatel bezodkladně, nejpozději do 3 dnů od zjištění vady a to výhradně použitím systému technické podpory (HELPDESK). Za okamžik uplatnění reklamace se považuje okamžik, kdy poskytovatel obdržel od objednatele reklamaci dle podmínek dle předchozí věty a případně též reklamované zboží. Reklamace neodpovídající těmto požadavkům nemůže být uznána.

12.6. Další práva a povinnosti Stran související s odpovědností poskytovatele za vady může upravit vnitřní předpis poskytovatele, zejména reklamační řád.

13. VYLOUČENÍ A OMEZENÍ ODPOVĚDNOSTI A DALŠÍ PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

13.1. Poskytovatel není objednateli odpovědný za přímou, nepřímou či následnou škodu vzniklou objednateli jakkoli v souvislosti s jakoukoli Smlouvou, což platí i pro třetí osoby. Totéž platí pro škodu způsobenou výrobkem (zbožím).

13.2. V případě, že se neuplatní výše uvedené ohledně vyloučení odpovědnosti poskytovatele, je poskytovatel odpovědný za přímou, nepřímou či následnou škodu či újmu vzniklou objednateli jakkoli v souvislosti se Smlouvou maximálně do výše 100.000 Kč v souhrnu všech nároků ze všech Smluv, což platí i pro třetí osoby.

13.3. Objednatel nabývá vlastnictví ke zboží (KS) zaplacením celé kupní ceny zboží, tj. připsáním celé kupní ceny na bankovní účet poskytovatele nejdříve však současně v momentu předání zboží prvnímu přepravci či v momentu odevzdání přímo objednateli.

13.4. Objednatel je oprávněn pověřit třetí osobou splněním svého závazku ze Smlouvy, za jeho splnění však odpovídá nadále tak, jako by plnil sám. Objednatel je povinen zajistit součinnost všech osob, které přímo či nepřímo s objednatелеm spolupracují a jejich činnost či nečinnost má odpad na plnění Smlouvy.

13.5. Poskytovatel je kdykoli oprávněn svoji pohledávku započíst proti plnění poskytnuté objednatелеm, a to i nesplatnou či podmíněnou.

13.6. Poskytovatel je oprávněn používat obchodní firmu, tedy název či jméno objednatele, jeho logo, registrovanou i neregistrovanou ochrannou známku a slogan, erb či znak, jím zakoupenou službu či zboží anebo jeho sdělení ohledně kvality zboží či služeb pro své marketingové účely jako tzv. reference, a to ve všech druzích tištěných i online (dostupných z internetu) propagačních materiálů i jako odkaz na veřejné zakázky, pokud Smlouva nestanoví jinak.

14. OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

14.1. Ochrana osobních údajů objednatele, který je fyzickou osobou, je poskytována zejména nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 a dále zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a těmito VOP. Objednatel souhlasí se zpracováním těchto svých osobních údajů: jméno a příjmení, adresa bydliště, sídla společnosti, doručovací adresa, identifikační číslo, daňové identifikační číslo, adresa elektronické pošty, telefonní číslo a emailová adresa a dalších osobních údajů, včetně citlivých osobních údajů, pokud takové objednatel sdělí (dále společně vše jen jako „**osobní údaje**“). Tam, kde se v tomto čl. 11 VOP hovoří o objednateli tato množina zahrnuje i fyzické osoby s činností objednatele jakýmkoli způsobem spolupracující tak, že tato spolupráce souvisí s plněním Smlouvy a těchto údajů je k plnění třeba. Souhlas těchto fyzických osob se objednatel zavazuje obstarat a udržovat jej platný a účinný (dále jen „**Osoby**“).

14.2. Objednatel souhlasí se zpracováním osobních údajů Osob poskytovatelem, a to pro účely realizace práv a povinností ze Smlouvy, pro marketingové účely poskytovatele, zasílání obchodních sdělení a pro účely vedení uživatelských účtů. Nesdělí-li objednatel poskytovateli jinou možnost, souhlasí se zpracováním osobních údajů Osob poskytovatelem také pro účely zasílání informací a obchodních sdělení Osobám. Souhlas se zpracováním osobních údajů v celém rozsahu dle tohoto článku není podmínkou, která by sama o sobě znemožňovala uzavření Smlouvy.

14.3. Objednatel bere na vědomí, že je povinen své osobní údaje ať už při registraci ve svém uživatelském účtu (například v systémech technické podpory poskytovatele) nebo v objednávce či Smlouvě uvádět správně a pravdivě a že je povinen bez zbytečného odkladu informovat poskytovatele o změně v osobních údajích.

14.4. Zpracováním osobních údajů objednatele může poskytovatel pověřit třetí osobu, jakožto zpracovatele, jinak je zpracovatelem sám poskytovatel (dále jen „**zpracovatel**“). Kromě osob dopravujících zboží a obstarávající jiné aspekty Smlouvy (zejména subdodavatelé poskytovatele, výrobce apod.), nebudou osobní údaje poskytovatelem bez předchozího souhlasu Osob předávány třetím osobám ani nebudou předávány do zahraničí či ze zahraniční přístupné.

14.5. Osobní údaje budou zpracovávány po dobu 10 let pro účely účetní, daňové a evidenční a poté po dobu dalších 5 let za účelem možnosti oslovit zaměstnance či zákazníka s nabídkou nové spolupráce, s čímž objednatel souhlasí. Osobní údaje budou zpracovávány v elektronické podobě automatizovaným způsobem a v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem.

14.6. Objednatel potvrzuje, že poskytnuté osobní údaje jsou přesné a že byl poučen o tom, že se jedná o dobrovolné poskytnutí osobních údajů.

14.7. Objednatel má vůči zpracovateli (11.4 VOP) jeho osobních údajů, tyto práva:

-
- Právo na přístup k osobním údajům a právo na získání potvrzení o zpracování osobních údajů;
- Právo na opravu osobních údajů;
- Právo na výmaz osobních údajů;
- Právo na omezení zpracování osobních údajů;
- Právo na přenositelnost osobních údajů;
- Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů;
- Právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, který sídlí na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

14.8. Realizace všech práv objednatele je vázána na podání žádosti k poskytovateli, který zdvořile upozorňuje, že jeho činnost je vázána právními předpisy stanovující mu mnohé povinnosti. S odkazem na právní povinnosti může být realizace práv objednatele odmítnuta. Žádosti a námitky objednatel podává elektronicky emailem na kontaktní adresu uvedenou na webových stránkách poskytovatele. Poskytovatel žádost vyřídí bez zbytečného odkladu, maximálně do jednoho měsíce. Ve výjimečných případech, zejména z důvodu složitosti požadavku, je poskytovatel oprávněn tuto lhůtu prodloužit o další dva měsíce. O takovém případném prodloužení a jeho zdůvodnění bude objednatel informován.

14.9. Poskytovatel má právo za poskytnutí informace podle předchozí věty požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace.

15. DORUČOVÁNÍ A SOUBORY COOKIES

15.1. Objednateli může být zboží či služby ze Smlouvy doručovány na adresu elektronické pošty uvedenou v jeho uživatelském účtu (například v systému technické podpory poskytovatele) či jinak uvedenou ve Smlouvě.

15.2. Cookies jsou ze strany poskytovatele využívány pouze, pokud je jejich využívání a zpracování nezbytné pro technické ukládání či pro plnění Smlouvy a vyřízení objednávky objednatele. Jiné než uvedené využívání cookies probíhá ze

strany poskytovatele pouze na základě režimu opt-in, tedy tehdy, kdy k takovému využívání udělí objednatel aktivní souhlas. Tento souhlas může kupující kdykoli odvolat.

15.3. Zboží může být také doručováno na adresu sídla objednatele nebo adresu specifikovanou v objednávce nebo Smlouvě pozemní poštou. Pozemní poštou se rozumí jakákoli jiná doprava než elektronická.

16. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

16.1. Práva a povinnosti neupravené Smlouvou se řídí OZ a dalšími obecně závaznými právními předpisy.

16.2. Veškeré dodatky Smlouvy, tedy právní jednání, kterým vznikají, mění se či zanikají práva či povinnosti ze Smlouvy se Strany dohodly, že budou činěny výlučně písemnou formou se souhlasem obou Stran. Pokud nebude tato forma dodržena, nebude k takovému jednání přihlíženo (nicotné).

16.3. Smlouva obsahuje úplné ujednání Stran a nahrazují všechna předchozí ujednání.

16.4. Pokud vztah založený Smlouvou obsahuje mezinárodní (zahraniční) prvek, pak Strany sjednávají, že se Smlouva řídí českým právním řádem. Spory ze Smlouvy budou řešeny výhradně před soudy České republiky. Pokud je pořízen překlad Smlouvy do cizího jazyka, výklad české verze Smlouvy má vždy přednost.

16.5. Je-li některé ustanovení VOP nebo Smlouvy neplatné nebo neúčinné, nebo se takovým stane, namísto takového ustanovení nastoupí ustanovení, jehož smysl se neplatnému či neúčinnému ustanovení co nejvíce přibližuje. Neplatností nebo neúčinností jednoho ustanovení není dotknutá platnost a účinnost ostatních ustanovení Smlouvy.

16.6. Aktuální verze VOP je vždy dostupná na webových stránkách poskytovatele.

16.7. Smlouva může, ale nemusí být archivována poskytovatelem v elektronické i tištěné podobě, není však dostupná ani na žádost pro objednatele. Kontaktní údaje poskytovatele jsou uvedeny na webových stránkách poskytovatele.

V Praze dne 8. 8. 2023

Jindřich Rosička, jednatel

awin IT, s. r. o.