

## Všeobecné obchodní podmínky AutoCont CZ a.s.

se sídlem Homopolní 3322/34, Ostrava – Moravská Ostrava, PSČ 702 00, IČ 47676796, zapsané do obchodního rejstříku vedeného Krasným soudem v Ostravě podpis: zn. B 814

### 1. Základní ustanovení

1.1. Tyto Všeobecné obchodní, servisní a záruční podmínky (dále jen „**Všeobecné podmínky**“) upravují vztahy při dodávkách zboží a služeb, tj. hardware - HW, software - SW, spotřební materiál, pomocný materiál, náhradní díly, dokumentace apod. (dále jen „**předmět plnění**“) firmou AutoCont CZ a. s., (dále jen „**dodavatel**“) odběratelům a jsou závazné pro veškerý obchodní styk s dodavatelem.

Odchylná písemná ujednání účastníků mají přednost před ustanoveními těchto Všeobecných podmínek.

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 režimem občanského zákoníku. Založení sjednávaného závazkového vztahu je vždy podmíněno přijetím objednávky odběratele dodavatelem.

V případě, kdy je prodej zboží (resp. realizace předmětu plnění) uskutečněn **za použití prostředků komunikace na dálku** (zejména elektronický obchod na Internetu), odesláním objednávky spotřebitel potvrzuje, že byl seznámen s těmito Všeobecnými podmínkami, vyjadřuje svůj souhlas s jejich zněním a vůlí řídit se jimi při obchodním styku s dodavatelem.

Pro případ, že by některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek bylo v rozporu s právními předpisy zajišťujícími ochranu práv spotřebitele, pak se takové ustanovení těchto Všeobecných podmínek pro právní vztah mezi dodavatelem a spotřebitelem nepoužije a bude aplikován příslušný právní předpis.

1.3. **Definice základních pojmů.**

**Spotřebitel** je každý člověk, který mimo rámec své podnikatelské činnosti nebo mimo rámec samostatného výkonu svého povolání uzavírá smlouvu s podnikatelem nebo s ním jinak jedná (viz § 419 občanského zákoníku).

**Pláče** je odběratel, který uzavírá závazkový vztah s dodavatelem, ale požčuje 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 ceny vydané dodavatelem, jakož i ústní a telefonické informace či informace poskytované prostřednictvím internetových www serverů 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. Uzavření smlouvy

3.1. Jednotlivé obchodní případy se uzavírají na základě písemných objednávek odběratele, zaslaných poštou nebo faxem nebo objednávek zaslaných elektronickou formou (prostřednictvím e-mailu nebo internetových www serverů), ve výjimečných případech též na základě ústní nebo telefonické objednávky. Vystavení objednávky obvykle předchází cenová nabídka dodavatele učiněná na základě požadavky odběratele. Pokud není písemně uvedeno jinak, platí pro závazkový vztah mezi dodavatelem a odběratelem tyto Všeobecné podmínky. Příslušné části Všeobecných podmínek platí až do doby úplného vypořádání práv a závazků mezi dodavatelem a odběratelem. Pro cenovou kalkulaci předmětu plnění platí ceny, uvedené v platné písemné nabídce dodavatele, nebo ceny platné v okamžiku přijetí objednávky.

3.2. **Objedávka musí obsahovat tyto základní náležitosti:**

- obchodní firmu (resp. název) a sídlo odběratele včetně telefonického a faxového spojení; je-li odběratel fyzickou osobou, pak uvádí jméno a příjmení, bydliště a místo podnikání
- osobu, oprávněnou v dané věci jednat jménem odběratele, IČO a DIČ odběratele (je-li registrován jako pláče DPH);
- jednoznačné určení předmětu plnění a jeho množství (včetně poskytnutí souvisejících služeb či plnění), dodací podmínky (místo a termín), odpovědnou osobu pro převzetí předmětu plnění a případně další specifické požadavky na předmět plnění;
- veškeré informace, takto získané o zákaznících, jsou uchovávány v souladu s platnými zákony České republiky, zejména se zákonem o ochraně osobních údajů č. 101/2000 Sb. ve znění pozdějších dodatků a předpisů a dodavatel je využívá výhradně pro vnitřní potřeby společnosti a neposkytuje je třetím osobám. Výjimku představují externí dopravci, kterým jsou osobní údaje zákazníků předávány v minimálním rozsahu, který je nutný pro bezproblémové doručení zboží.

3.3. Po obdržení objednávky odběratele zašle dodavatel odběrateli Potvrzení objednávky, a to písemně, faxem či e-mailem. Dodavatel je oprávněn přijmout i objednávku donucenou mu po uplynutí lhůty platnosti-nabídky. Potvrzení objednávky je dodavatel povinen odeslat odběrateli nejpozději do 2 pracovních dnů ode dne doručení

objedávky. V případě, že základní údaje (rozsah a charakteristika předmětu plnění, dodací a platební podmínky) v potvrzení objednávky vystavené dodavatelem souhlasí s textem objednávky odběratele, potvrzuje dodavatel předáním, resp. odesláním potvrzení objednávky svoji vůlí přijmout objednávku odběratele jako závaznou a tímto okamžikem vzniká závazkový vztah.

3.4. V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce odběratele nemůže dodavatel splnit, zašle odběrateli znovu nabídku s uvedením možných variant objednávky a vyžádá si stanovisko odběratele. V případě, že v objednávce odběratele jde o nestandardní předmět plnění, vyžádá si dodavatel před přijetím objednávky složení zálohy ve sjednané výši na základě vystavené zálohové faktury ve smyslu článku 8.2. těchto podmínek. Dodací lhůta, uvedená v potvrzení objednávky, začíná běžet po uhrazení zálohy objednatel.

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

3.6. V případě větších dodávek předmětu plnění, či specifických podmínek, za nichž má být plnění uskutečněno, resp. požaduje-li to některý z účastníků, mohou účastníci uzavřít zvláštní smlouvu na předmět plnění s odkazem na znění těchto Všeobecných podmínek.

### 4. Dodací podmínky

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

4.2. Předpokládány termín plnění je uveden v potvrzení objednávky. Dodavatel může ve výjimečných případech termín plnění prodloužit, musí však neprodleně na tuto změnu upozornit odběratele.

4.3. Za splnění termínu plnění se považuje dodání předmětu plnění odběrateli ve výdejním místě dodavatele, nebo předání pověřeným pracovníkem dodavatele (při použití vlastní dopravy dodavatele) v místě plnění anebo předání předmětu plnění prvnímu tuzemskému dopravci.

4.4. Je-li sjednán osobní odběr odběratelem anebo jedná-li se o předmět plnění, vyžadující instalaci u odběratele, je za splnění termínu plnění považováno též sdělení odběrateli, že předmět plnění je připraven k expedici. Odklad převzetí předmětu plnění či jeho instalace u odběratele nemá poté vliv na splnění termínu plnění.

4.5. Není-li sjednáno jinak, je místem plnění příslušné výdejní místo dodavatele. Pokud odběratel požaduje jiné místo plnění, je tímto místem sídlo odběratele anebo místo plnění, uvedené na objednávce a rovněž na potvrzení objednávky.

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

4.7. Nepřevzeme-li odběratel předmět plnění z důvodů ležících na jeho straně (např. není i přes předem dohodnutý termín přítomna odběratelem určená osoba), nese odběratel náklady spojené s opakovaným dodáním v plné výši.

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

4.9. Zjistí-li odběratel rozpor s dodacím listem, nebo výdejkou, popř. zjevná poškození obalů či produktů, je povinen tuto skutečnost neprodleně sdělit dodavateli anebo doručiteli zásilky a písemně jí uvést na dodacím listu, nebo výdejce dodavatele, popř. dodacím listu speciální službu.

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

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

4.12. Odběratel je při prodeji informován o místech zpětného sběru použitých elektrozařízení.

### 5. Stornování objednávky odběratelem

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

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

## 6. Instalace předmětu plnění

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

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

6.3. Neposkytne-li odběratel dodavatelem požadovanou součinnost, resp. nevytvoří-li podmínky pro úspěšnou instalaci předmětu plnění ve smyslu předchozího článku, je dodavatel oprávněn vyúčtovat odběrateli náklady spojené s marnou instalací 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. Zároveň dodavatele provést instalaci předmětu plnění se považuje za splněný dnem, kdy opakovaný pokus o instalaci předmětu plnění u odběratele zůstal bezvýsledný.

6.4. Instalace u odběratele jsou standardně prováděny v běžnou pracovní dobu tj. Po - Pá mezi 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 tedy obsažen ve sjednané ceně. 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 účastníky sepsán předávací protokol.

## 7. Funkčnost předmětu plnění

7.1. Dodavatel neodpovídá za vhodnost předmětu plnění k určitému účelu použití a za možnost použití ve stávajícím systému odběratele, není-li toto písemně uvedeno v Nabídce. Potvrzení objednávky anebo v jiném písemném ujednání. Ve sporu o rozsah pojmu obvyklé užití platí výklad podaný statutárními orgány dodavatele.

7.2. Požaduje-li odběratel instalaci předmětu plnění v rozporu s obvyklým užitím anebo ujednáním, ač na tuto skutečnost byl dodavatelem upozomen, 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 konfigurací apod.);
- instalaci předmětu plnění pro nerealizovatelnost odmítnout.

Náklady vynaložené dodavatelem v souvislosti s řešením této situace nese odběratel. 7.3. Nemožnost provést instalaci předmětu plnění způsobem, který není předem sjednán a uveden na potvrzení objednávky, nemůže být důvodem pro odstoupení od tohoto závazkového vztahu ze strany odběratele.

## 8. Platební podmínky a přechod vlastnických práv

8.1. Obvyklé platební podmínky při dodávkách standardního sortimentu dodavatele jsou platba předem, resp. platba v hotovosti při předání předmětu plnění. Jiné platební podmínky je možné sjednat v rámcové, resp. kupní smlouvě, podepsané statutárními zástupci dodavatele.

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

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

8.4. V případě, že odběratel není ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře vystavené dodavatelem schopen z jakéhokoli důvodu provést její úhradu, nebo je v prodlení s úhradou jakékoliv jiné platby vůči dodavateli, je povinen neprodleně kontaktovat obchodní oddělení dodavatele a navrhnout změnu platebních podmínek. Nedojde-li k dohodě o změně platebních podmínek, 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. 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 dodavateli řádně 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 zálohové faktury, resp. faktury, ke které se příslušný příjmový pokladniční doklad vztahuje. Faktura, resp. zálohová faktura s uvedením platební podmínky „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 4.6. poslední věta. 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. Do doby přechodu vlastnického práva k předmětu plnění na odběratele, je jakákoli poskytnutí předmětu plnění do zástavy nebo zřízení zajišťovacího převodu práva či jiného závazkového vztahu k předmětu plnění odběratelem ve prospěch třetí strany, bez souhlasu dodavatele, vyloučeno, rovněž za jakéhokoli zcizení předmětu plnění odpovídá odběratel.

8.8. 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 odvození předmětu plnění.

8.9. 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 úroků (penále), resp. smluvních pokut za opožděnou úhradu.

## 9. Záruka

### 9.1. Obsah záruky:

9.1.1. Dodavatel poskytuje záruku na jednotlivá zboží a na ostatní jednotlivé předměty plnění s výjimkou SW (dále též jen „zboží/dílo“) specifikované ve faktuře nebo v jiném účetním dokladu a současně v příslušném dokladu o dodání zboží/díla, tj. v dodacím listu nebo výdejce nebo ve výrobním listu PC sestavy nebo v servisním protokolu, v nichž jsou uvedena sériová čísla dodaného zboží/díla. Zbožím není software, k software dodavatel pouze převádí uživatelská práva (viz níže). Poskytnutím záruky nejsou dotčena práva spotřebitele jakožto kupujícího, která se ke koupi věci vztahují podle zvláštních právních předpisů.

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

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

9.1.4. Zákonná záruka: Při prodeji zboží, na něž se vztahují zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě podle občanského zákoníku, se na prvních 24 měsíců z celkové doby dodavatelem poskytnuté záruky vztahují ustanovení § 2158 až 2174 občanského zákoníku (zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě). Po uplynutí zákonné záruky se nároky odběratele řídí obsahem smluvní (tzv. prodloužené) záruky uvedené těchto Všeobecných podmínek. Na prodej použitého zboží se zákoná záruka nevztahuje.

Nároky odběratele ze záruky za jakost v případě prodeji zboží, na něž se nevztahují zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě podle občanského zákoníku, se řídí obsahem smluvní záruky podle těchto Všeobecných podmínek.

9.1.5. Životnost zboží: Nelze zaměřovat životnost výrobku, tj. dobu, po kterou při správném užívání a ošetřování může výrobek vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a rozdílnosti v intenzitě jeho využívání vydržet, a záruční dobu, ve které lze reklamovat vady výrobku, tj. takové vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitém materiálu či způsobu zpracování.

Za rozpor s kupní či jinou smlouvou nelze považovat reklameace takových parametrů, které nejsou 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 prodeji 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 délku zákonné záruční doby v případě prodeji zboží, na něž se vztahují zvláštní ustanovení o prodeji zboží v obchodě podle občanského zákoníku (tj. pro dobu tzv. prodloužení záruky). Ze smluvní záruky i ze zákonné odpovědnosti za vady vzniká odběrateli pouze právo na bezplatné odstranění vad (práce a materiál), na něž se záruka vztahuje, a které se během záruční doby na zboží/díle vyskytnou při dodržení níže uvedených záručních podmínek; v případě vady neodstranitelné vzniká odběrateli pouze právo na výměnu zboží/díla za zboží/dílo stejných parametrů (nebude-li to pro rychlost inovací již možné nebo ekonomické, pak parametrů lepší). V rámci smluvní záruky bude vada zboží/díla odstraněna opravou, nebude-li to možné či ekonomické, pak výměnou zboží/díla za zboží stejného druhu a stejných nebo lepší parametrů; oprava vadného dílu zboží/díla může být provedena nahrazením tohoto dílu stejným dílem a nebude-li mít výrobce či dodavatel takový díl k dispozici, pak dílem s obdobnými nebo lepšími parametry tak, aby byla obnovena funkčnost opravovaného zboží/díla.

9.1.7. Smluvní záruka se vztahuje na vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitém materiálu či způsobu zpracování, v montáži nebo instalaci zboží/díla provedenými dodavatelem. Dodavatel je povinen plnit své závazky vyplývající ze smluvní záruky pouze tehdy, pokud odběratel není v prodlení s úhradou ceny předmětu plnění.

9.1.8. Zákonná ani smluvní záruka se nevztahuje na opotřebení zboží/díla způsobené jeho obvyklým užíváním a nevztahuje se na vady, pro které byla sjednána nižší cena. dále se nevztahuje na závady způsobené takovým použitím nebo takovou instalací, které jsou v rozporu s návodem k obsluze nebo s podmínkami nakládání se zboží/dílem uvedenými v těchto Všeobecných podmínkách (viz níže) nebo všeobecnými zásadami, na závady vzniklé nedodržením pokynů pro údržbu, provoz nebo obsluhu výrobku/díla, na závady vzniklé nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo napřiměřeným zacházením; vystavením nepřiznivým vnějším vlivům, provozem za jiných než výrobcem či dodavatelem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek; fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (ohně, voda apod.), povětrnostními vlivy, poškozenímbleskem nebo elektrostatickým výbojem, nadměrným mechanickým opotřebením na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení, použitím jiného než výrobcem zboží/díla výslovně doporučeného spotřebního materiálu (např. jiné než originální pásy do tiskáren) či příslušenství. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé uživatelem zanesenými počítačovými viry, instalací softwaru nedodaného dodavatelem, neodbornou instalací softwaru nebo přídatných zařízení. Předněm záručního plnění není rovněž běžná údržba, čištění a podobné úkony předepsané výrobcem v návodu k obsluze. Zákonná ani



10.7. V případě dodržení ustanovení článků 10.4.-10.6. odběratelem, převážně 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 reklamnímu oddělení dodavatele. O výsledku reklamace je odběratel informován způsobem sjednaným s dodavatelem (telefonicky, faxem, písemně), a to zpravidla nejpozději do 1 týdne od převzetí předmětu plnění k vyřízení reklamace. V případě nutnosti posouzení vad zboží autorizovaným zástupcem výrobce zajistí dodavatel posouzení oprávněnosti reklamace zpravidla do 2 týdnů od převzetí předmětu plnění.

### 11. Odstranění vad předmětu plnění v záruční době

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

- Ekonomický servis (EKONOM): 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 vedle nákladů 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 (SPECIÁL): záruční oprava HW závad se provádí po celou záruční dobu v místě instalace.

Jiné servisní podmínky poskytuje dodavatel odběrateli na základě zvláštní smlouvy. Dodavatel provede na základě objednávky odběratele záruční servis v místě instalace předmětu plnění u odběratele i mimo výše vyjmenované případy. V tomto případě se odběratel zavazuje uhradit v hotovosti dodavateli vícenásobné servisní zásahu formou servisního poplatku za výjezd technika ve výši dané platným ceníkem služeb dodavatele.

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

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

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

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

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

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

### 12. Licence

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

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

### 13. Odpovědnost

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

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

13.2. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinnosti dodavatele a také celková výše náhrady škody, představuje částku maximálně do výše ceny předmětu plnění, ohledně něhož došlo ke škodné události, není-li sjednána jiná výše. Dodavatel nenese odpovědnost za ztrátu nebo poškození dat odběratele, případná rekonstrukce ztracených nebo znehodnocených dat jde na vrub odběratele.

13.3. 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 vyžadované dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.

13.4. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobených vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

### 14. Technická a systémová podpora

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

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

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

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

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

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

14.5. Technická a systémová podpora je zajišťována prostřednictvím Hot-Line, elektronických služeb AutoCont (WWW), 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.

### 15. Obecná ustanovení

15.1. 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.

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

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

15.4. Text těchto Všeobecných podmínek je odběrateli zpřístupněn nejpozději s dodávkou odběratelem objednaného předmětu plnění. Za zpřístupnění Všeobecných podmínek se považuje i jejich uveřejnění na webových stránkách dodavatele. 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.

15.5. Účastníci tohoto závazkového vztahu sjednávají, že oznámení a jiné písemnosti budou považovány za doručené též dnem, kdy odesílající strana obdrží řádně adresovanou písemnost vrácenou poštovní službou jako nedoručitelnou nebo adresátem odmítnutou.

15.6. Na právní úkony a právní vztahy vzniklé před 1.1.2014 se vztahují obchodní podmínky, které platily mezi účastníky v době jejich vzniku. Na smlouvy uzavřené před 1.1.2014 nemají tyto Všeobecné podmínky vliv.

15.7. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1.1.2014 a nahrazují v plném rozsahu Všeobecné obchodní podmínky společnosti AutoCont CZ a.s. ze dne 25.8.2012. Tyto Všeobecné podmínky jsou ode dne jejich vyhlášení uveřejněny na Internetu, v katalogích firmy a jsou zveřejněny též ve všech obchodních provozovnách AutoCont CZ a.s.