Všeobecné obchodné podmienky AUTOCONT s.r.o.

so sídlom Krasovského 14, 851 01 Bratislava,IČO 36396222, zapísanej v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sro, Vložka č: 130357/B

1.Základné ustanovenia

1.1. Tieto Všeobecné obchodné, servisné a záručné podmienky (ďalej len "**Všeobecné podmienky** ")upravujú vzťahy pri dodávkach tovaru a služieb, tj.hardware -HW, software -SW, spotrebného materiálu, pomocného materiálu, náhradných dielov, dokumentácie a pod. (ďalej len "predmetu plnenia ")firmou AUTOCONT s.r.o., (ďalej len "dodávateľ ")odberateľom a sú záväzné pre celý obchodný styk s dodávateľom. Odlišné písomné ujednania účastníkov majú prednosť pred ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok.

1.2. Podpisom právne záväzných aktov smerujúcich k založeniu záväzkového vzťahu medzi dodávateľom a odberateľom vo veci dodávky predmetu plnenia dodávateľom akceptujú účastníci, že ich vzájomný záväzkový vzťah sa bude riadiť režimom obchodného zákonníka. Jedine v prípade, keď odberateľ je zároveň spotrebiteľom, sa bude záväzkový vzťah medzi dodávateľom a odberateľom riadiť občianskym zákonníkom. Založenie dojednávaného záväzkového vzťahu je vždy podmienené prijatím odberateľovej objednávky dodávateľom. Pre prípad, že by niektoré ustanovenie týchto Všeobecných podmienok bolo v rozpore s právnymi predpismi zakotvujúcimi ochranu práv spotrebiteľa, potom sa takéto ustanovenie týchto Všeobecných podmienok pre právny vzťah medzi dodávateľom a spotrebiteľom nepoužije a bude aplikovaný príslušný právny predpis.

1.3. Definícia základných pojmov.

Spotrebiteľ je osoba, ktorá pri uzatváraní a plnení zmluvy nejedná v rámci svojej obchodnej alebo inej podnikateľskej činnosti (viď §2 zákona č. 634/92 Zb.). Plátca je odberateľ, ktorý uzatvára záväzkový vzťah s dodávateľom, ale objednáva predmet plnenia s tým, že ho bude používať príjemca/zákazník. Príjemca/zákazník je ako užívateľ predmetu plnenia odberateľom písomne splnomocnený k prevzatiu predmetu plnenia a ku všetkým ďalším rokovaniam v súvislosti s jeho používaním. Predajca je predávajúci pracovník poverený zastupovaním dodávateľa pri obchodnom rokovaní.

2.Cena predmetu plnenia

2.1. Prehľadové katalógy a cenníky vydávané dodávateľom, ako aj ústne a telefonické informácie o cenách predmetu plnenia sú informatívne, zo strany dodávateľa nezáväzné a odberateľom nevymáhateľné. Dodávateľ si vyhradzuje právo zmeniť technické parametre, popr. i ceny predmetu plnenia bez predchádzajúceho písomného oznámenia. Dodávateľ nezodpovedá za chyby vzniknuté pri tlači obchodných a technických materiálov.

2.2. Pre upresnenie ceny a špecifikácie predmetu plnenia je odberateľ oprávnený si vyžiadať záväznú cenovú ponuku (ďalej len „ponuka"), platnosť ktorej je 7 kalendárnych dní odo dňa vystavenia, ak nie je uvedené inak.

2.3. Ceny predmetu plnenia uvádzané v cenovej ponuke nezahŕňajú žiadne súvisiace služby, pokiaľ nie je uvedené inak. Požiadavku na poskytnutie súvisiacich služieb je potrebné uviesť v objednávke.

2.4. Dodávateľ predpokladá obvyklé použitie predmetu plnenia. Akékoľvek špecifické požiadavky na predmet plnenia (napr.operačný systém, s ktorým má byť predmet plnenia prevádzkovaný, spôsob jeho pripojenia a pod.) je nutné uviesť v objednávke.

3.Uzatvorenie zmluvy

3.1. Jednotlivé obchodné prípady sa uzatvárajú na základe písomných objednávok odberateľa, zaslaných poštou alebo faxom alebo objednávok zaslaných elektronickou formou (napr.e-mail alebo web formulár), vo výnimočných prípadoch tiež na základe ústnej alebo telefonickej objednávky.Vystaveniu objednávky obvykle predchádza cenová ponuka dodávateľa vytvorená na základe požiadavky odberateľa. Pokiaľ nie je písomne uvedené inak, platia pre záväzkový vzťah medzi dodávateľom a odberateľom tieto Všeobecné podmienky. Príslušné časti Všeobecných podmienok platia až do doby úplneho vysporiadania práv a záväzkov medzi dodávateľom a odberateľom. Pre cenovú kalkuláciu predmetu plnenia platia ceny, uvedené v platnej písomnej ponuke dodávateľa, alebo ceny platné v okamžiku prijatia objednávky.

3.2. Objednávka musí obsahovať tieto základné náležitosti:

-obchodnú firmu (resp.názov) a sídlo odberateľa vrátane telefonického a faxového spojenia ; ak je odberateľ fyzickou osobou, potom uvádza meno a priezvisko, bydlisko a miesto podnikania

-osobu, oprávnenú v danej veci jednať menom odberateľa, IČO a DIČ odberateľa (ak je registrovaný ako plátca DPH);

-jednoznačné určenie predmetu plnenia a jeho množstvo (vrátane poskytnutia súvisiacich služieb alebo plnení), dodacie podmienky (miesto a termín), zodpovednú osobu na prevzatie predmetu plnenia a ďalšie prípadné špecifické požiadavky na predmet plnenia.

3.3. Po obdržaní objednávky od odberateľa zašle dodávateľ odberateľovi Potvrdenie objednávky, a to písomne, faxom či e-mailom. Dodávateľ môže prijať aj objednávku, ktorá mu bude doručená po uplynutí lehoty platnosti ponuky. Potvrdenie objednávky je dodávateľ povinný odoslať odberateľovi najneskôr do 2 pracovných dní odo dňa doručenia objednávky. V prípade, že základné údaje (rozsah a charakteristika predmetu plnenia, dodacie a platobné podmienky) v potvrdení objednávky vystavenej dodávateľom súhlasia s textom objednávky odberateľa, potvrdzuje dodávateľ odovzdaním, resp. odoslaním potvrdenia objednávky svoju vôľu prijať objednávku odberateľa ako záväznú a týmto okamžikom vzniká záväzkový vzťah.

3.4. V prípade, že niektorú z požiadaviek uvedených v objednávke odberateľa nemôže dodávateľ splniť, zašle odberateľovi znovu ponuku s uvedením možnej varianty objednávky a vyžiada si stanovisko odberateľa. V prípade, že v objednávke odberateľa ide o neštandardný predmet plnenia, vyžiada si dodávateľ pred prijatím zloženie zálohy v dojednanej výške na základe vystavenej zálohovej faktúry v zmysle článku 8.2 týchto podmienok. Dodacia lehota, uvedená v potvrdení objednávky, začína plynúť po uhradení zálohy objednávateľom.

3.5. Ustanovenie článku 3.3., štvrtá veta, nie je pre dodávateľa záväzné v prípade, že výrobca prestane vyrábať a dodávať produkt, ktorý je obsahom predmetu plnenia, nahradí ho novou verziou, popr. výrazným spôsobom zmení cenu produktu. V takom prípade s touto skutočnosťou dodávateľ okamžite oboznámi odberateľa a po dohode s ním mu zašle aktualizované potvrdenie objednávky.

3.6. V prípade väčších dodávok predmetu plnenia, či špecifických podmienok, za ktorých má byť plnenie uskutočnené, resp. ak to požaduje niektorý z účastníkov, môžu účastníci uzavrieť zvláštnu zmluvu na predmet plnenia s odkazom na znenie týchto Všeobecných podmienok.

4.Dodacie podmienky

4.1. Dodávky predmetu plnenia budú podľa dostupnosti produktov a prevádzkových možností dodávateľa realizované v čo najkratšom termíne, obvykle do 1-21 dní, v prípade špeciálnych produktov a rozsiahlejších dodávok do 3-8 týždňov.

4.2. Predpokladaný termín plnenia je uvedený v potvrdení objednávky. Dodávateľ môže vo výnimočných prípadoch termín plnenia predĺžiť, musí však okamžite na túto zmenu odberateľa upozorniť.

4.3. Za splnenie termínu plnenia sa považuje dodanie predmetu plnenia odberateľovi vo výdajnom mieste dodávateľa, alebo odovzdanie povereným pracovníkom dodávateľa (pri použití vlastnej dopravy dodávateľa) v mieste plnenia alebo odovzdanie predmetu plnenia prvému tuzemského dopravcovi.

4.4. Ak je dojednaný osobný odber odberateľom alebo ak sa jedná o predmet plnenia, vyžadujúci inštaláciu u odberateľa, je za splnenie termínu plnenia považované tiež informovanie odberateľa, že predmet plnenia je pripravený k expedícii. Odklad prevzatia predmetu plnenia alebo jeho inštalácia u odberateľa nemá potom vplyv na splnenie termínu plnenia .

4.5. Ak nie je dohodnuté inak, je miestom plnenia príslušné výdajné miesto dodávateľa. Pokiaľ odberateľ požaduje iné miesto plnenia, je týmto miestom sídlo odberateľa alebo miesto plnenia, uvedené na objednávke a tiež na potvrdení objednávky.

4.6. Náklady spojené s dodaním do iného miesta plnenia, ako je výdajné miesto dodávateľa, nesie odberateľ. Ak požaduje odberateľ dopravu predmetu plnenia, dodávateľ podľa charakteru predmetu plnenia a údajov na objednávke a potvrdení objednávky zvolí adekvátny spôsob dopravy (poštovú prepravu, prepravnú službu alebo vlastnú dopravu dodávateľa). Ak je predmet plnenia prepravovaný podľa prepravných pokynov odberateľa, prechádza na odberateľa riziko straty, poškodenia a zničenia okamihom odovzdania predmetu plnenia poštovej preprave alebo prvému dopravcovi za účelom dopravy predmetu plnenia odberateľovi.

4.7. Ak neprevezme odberateľ predmet plnenia z vlastnej viny (napr. nie je i napriek dopredu dohodnutému termínu prítomná odberateľom určená osoba), nesie odberateľ náklady spojené s opakovaným dodaním v plnej výške.

4.8. Odberateľ je povinný predmet plnenia prevziať a následne skontrolovať súlad množstva a typu predmetu plnenia s dodacím listom alebo výdajkou, príp. viditeľné poškodenie prepravných obalov či produktov.

4.9. Ak odberateľ zistí rozpor s dodacím listom alebo výdajkou, príp. zistí viditeľné poškodenie obalov či produktov, je povinný o tejto skutočnosti okamžite informovať dodávateľa alebo doručiteľa zásielky a písomne to uviesť na dodacom liste, alebo výdajke dodávateľa, príp. dodacom liste špedičnej služby.

4.10. Pri zistení rozdielu v množstve a druhu predmetu plnenia alebo jeho viditeľnom poškodení, je odberateľ povinný túto chybu okamžite reklamovať u dodávateľa, najneskôr však do 2 pracovných dní od prevzatia. Oneskorenú reklamáciu tohoto typu nemusí dodávateľ akceptovať.

4.11. Odberateľ je povinný pri prevzatí predmetu plnenia, jeho prehliadke a následnom uvedení do prevádzky tiež skontrolovať zhodu sériových čísiel predmetu plnenia so záznamom uvedeným na dodacom liste, alebo výdajke. Na zistený rozdiel je povinný upozorniť dodávateľa, a to najneskôr do 3 pracovných dní od prevzatia predmetu plnenia. Dodávateľ vzápätí zaistí opravu a zaslanie nového dodacieho listu alebo výdajky do 10 pracovných dní. Ak odberateľ neupozorní na rozdiel včas, potom rozdielnosť sériového čísla produktu a sériového čísla uvedeného v dodacom liste alebo výdajke, je dôvodom pre odmietnutie reklamácie.

4.12. Odberateľ je pri predaji informovaný o miestach spätného zberu použitého elektrozariadenia.

5.Stornovanie objednávky odberateľom

5.1. Po prijatí objednávky dodávateľom podľa článku 3.3., je potrebné zmenu objednávky alebo jej stornovanie prejednať s príslušným obchodným zástupcom.

5.2. Dodávateľ je oprávnený vyúčtovať odberateľovi storno poplatok až do výšky 50% ceny predmetu plnenia alebo jej stornovanej časti na pokrytie nákladov účelne vynaložených v súvislosti so zmenou či stornovaním objednávky.

6.Inštalácia predmetu plnenia

6.1. Ak odberateľ požaduje inštaláciu predmetu plnenia, resp. ak si predmet plnenia vyžaduje inštaláciu u odberateľa, je táto prevádzaná za poplatok, a to obvykle v okamžiku dodania predmetu plnenia alebo v termíne dohodnutom s poverenou osobou dodávateľa. Odberateľ sa zaväzuje do chvíle inštalácie predmetu plnenia zaistiť jeho riadne uloženie spôsobom zodpovedajúcim jeho charakteru a hodnote.

6.2. Ak odberateľ požaduje inštaláciu predmetu plnenia, je povinný zaistiť prístup osobám povereným dodávateľom do objektov, v ktorých má byť predmet plnenia inštalovaný a vytvoriť potrebné podmienky pre inštaláciu (najmä zaistiť zodpovedajúcu súčinnosť, ovládanie prístupových hesiel do počítačovej siete, informácie o konfigurácii uvádzaného systému, zálohovanie existujúcich dát na zariadeniach týkajúcich sa inštalácie a pod.) Rozsah podmienok vychádza z bežných zvyklostí a bude upresnený poverenou osobou dodávateľa.

6.3. Ak odberateľ neposkytne dodávateľovi požadovanú súčinnosť, resp. nevytvorí podmienky pre úspešnú inštaláciu predmetu plnenia v zmysle predchádzajúceho článku, je dodávateľ oprávnený vyúčtovať odberateľovi náklady spojené s neumožneným plnením podľa platného cenníka služieb dodávateľa. Ak ostane i nový pokus dodávateľa inštalovať predmet plnenia u odberateľa z dôvodov ležiacich na strane odberateľa bezvýsledný, je dodávateľ oprávnený inštaláciu predmetu plnenia odmietnuť. Záväzok dodávateľa inštalovať predmet plnenia sa považuje za splnený dňom, kedy opakovaný pokus o inštaláciu predmetu plnenia u odberateľa ostal bezvýsledný.

6.4. Inštalácie u odberateľa sú štandardne prevádzané počas bežného pracovného času t.j. Po-Pi 8.00- 17.00 hod. Ak je z prevádzkových dôvodov zo strany odberateľa nevyhnutné prevádzať inštaláciu mimo túto dobu, je nutné, aby táto požiadavka bola uvedená v objednávke, resp. potvrdení objednávky a bola teda obsiahnutá v dojednanej cene. Ak odberateľ požaduje dodatočne inštaláciu predmetu plnenia mimo štandardný pracovný čas, dohodnú účastníci tohoto záväzkového vzťahu podmienky tejto inštalácie.

6.5. Inštalácia predmetu plnenia sa považuje za ukončenú predvedením, že príslušný produkt pracuje správne podľa odovzdanej dokumentácie, alebo iným demonštrovaním štandardného prevádzkového stavu, s výnimkou uvedenou v článku 6.3. O inštalácii predmetu plnenia u odberateľa spíšu účastníci preberací protokol.

7.Funkčnosť predmetu plnenia

7.1. Dodávateľ nezodpovedá za vhodnosť predmetu plnenia k určitému účelu použitia a za možnosť použitia v existujúcom systéme odberateľa, ak nie je toto písomne uvedené v Ponuke, Potvrdení objednávky alebo v inej písomnej dohode. V spore o rozsah pojmu „zvyčajné používanie" platí výklad podaný štatutárnym orgánom dodávateľa.

7.2. Ak odberateľ požaduje inštaláciu predmetu plnenia v rozpore s obvyklým používaním alebo dohodou, aj keď na túto skutočnosť bol dodávateľom upozornený, je dodávateľ oprávnený:

- navrhnúť realizovateľný spôsob inštalácie predmetu plnenia,
- navrhnúť doplnenie predmetu plnenia, popr. urobiť potrebné systémové opatrenia k sprevádzkovaniu predmetu plnenia (update-upgrade driverov, zmena konfigurácií a pod.)
- inštaláciu predmetu plnenia pre nerealizovateľnosť odmietnuť. Náklady vynaložené dodávateľom v súvislosti s riešením tejto situácie nesie odberateľ.

7.3 Dôvodom pre odstúpenie od tohto záväzkového vzťahu zo strany odberateľa nemôže byť skutočnosť, že sa inštalácia predmetu plnenia nedá urobiť spôsobom, ktorý nebol dopredu dohodnutý a uvedený na potvrdení objednávky.

8.Platobné podmienky a prechod vlastníckych práv

8.1. Obvyklé platobné podmienky pri dodávkach štandardného sortimentu dodávateľa sú zálohová platba, resp. platba v hotovosti pri odovzdaní predmetu plnenia. Iné platobné podmienky je možné dohodnúť v rámcovej, resp. kúpnej zmluve, podpísanej štatutárnym zástupcom dodávateľa.

8.2. V prípade, že odberateľ objednáva neštandardný predmet plnenia (napr. zákazková konfigurácia PC, neštandardné komponenty, periférie, či ďalšie zariadenie, popr. SW), môže byť objednávka odberateľa prijatá a potvrdená až po zložení zálohy odberateľom vo výške minimálne 30% z ceny neštandardného predmetu plnenia.

8.3. Ak odberateľ požaduje úpravu obvyklých platobných podmienok, je potrebné tieto prejednať s obchodným zástupcom dodávateľa a takto dohodnuté podmienky uviesť v objednávke. Úprava platobných podmienok môže mať vplyv na výšku dohodnutej ceny predmetu plnenia.

8.4. V prípade, že odberateľ nie je v lehote splatnosti uvedenej na faktúre vystavenej dodávateľom schopný z akéhokoľvek dôvodu túto uhradiť, je povinný okamžite kontaktovať obchodné oddelenie dodávateľa a dohodnúť zmenu platobných podmienok. Ak tak neurobí, je dodávateľ oprávnený účtovať odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % dĺžnej čiastky vrátane DPH za každý deň omeškania odo dňa pôvodnej splatnosti záväzku až do jeho úplného uhradenia.

8.5. Povinnosť odberateľa uhradiť svoj záväzok voči dodávateľovi riadne a včas je splnená dátumom pripísania platenej dojednanej čiastky na účet dodávateľa uvedený na faktúre.

8.6. V prípade, že odberateľ realizuje platbu v hotovosti, vystaví dodávateľ odberateľovi príjmový pokladničný doklad s uvedením čísla zálohovej faktúry, resp. faktúry, ku ktorej sa príslušný príjmový pokladničný doklad vzťahuje. Faktúra, resp. zálohová faktúra s uvedením platobnej podmienky „v hotovosti" je podkladom pre prevedenie platby, nie však dokladom o platbe v hotovosti.

8.7. Nebezpečie vzniku škody na predmete plnenia prechádza na odberateľa okamžikom jeho prevzatia s výnimkou uvedenou v článku 4.6. posledná veta. Až do úplného zaplatenia ceny plnenia je predmet plnenia vo vlastníctve dodávateľa, a to aj v prípade začlenenia do systému, ktorý je majetkom odberateľa, resp. systému, ktorý odberateľ využíva. Akákoľvek strata predmetu plnenia, jeho poskytnutie do zástavy alebo zriadenie zaisťovacieho prevodu práva či iného záväzkového vzťahu k predmetu plnenia v prospech tretej strany je bez súhlasu dodávateľa vylúčené.

8.8. Pokiaľ je dodávateľ oprávnený kvôli nezaplateniu ceny plnenia prevziať predmet plnenia späť, priznáva mu odberateľ neodvolateľné právo vstupu v obvyklom čase do priestorov, v ktorých je predmet plnenia umiestnený za účelom odobratia predmetu plnenia.

8.9. Ak odberateľ nesplní svoj záväzok uhradiť cenu za predmet plnenia včas a v plnej výške, je dodávateľ oprávnený prerušiť poskytovanie plnenia, resp. služieb s predmetom plnenia súvisiacich (napr. záručný servis) až do doby uhradenia záväzku odberateľom v plnej výške vrátane dojednaných úrokov (penále), resp. zmluvných pokút za oneskorenú úhradu.

9.Záruka

9.1. Obsah záruky:

9.1.1. Dodávateľ poskytuje záruku na jednotlivý tovar a na ostatné jednotlivé predmety plnenia s výnimkou SW (ďalej už len „tovar/dielo") špecifikované na faktúre alebo v inom účtovnom doklade a súčasne v príslušnom doklade o dodaní tovaru/diela, t.j. v dodacom liste alebo výdajke alebo vo výrobnom liste PC zostavy alebo v servisnom protokole, v ktorých sú uvedené sériové čísla dodaného tovaru/diela. Tovarom nie je software, k softwaru dodávateľ iba prevádza užívateľské práva (viď nižšie). Poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva spotrebiteľa ako kupujúceho, ktoré sa ku kúpe veci viažu podľa zvláštnych právnych predpisov.

9.1.2.Dĺžka záručnej doby tovaru/diela môže byť pre jednotlivé časti tovaru/diela stanovená rozdielne a je vyznačená v dodacom liste alebo výdajke alebo vo výrobnom liste PC zostavy alebo v servisnom protokole. V týchto právnych vzťahoch, na ktoré sa vzťahuje právna úprava občianského zákonníka, trvá pri predaji spotrbného tovaru dĺžka zákonnej záručnej doby na tovar 24 mesiacov, ak nestanovuje občiansky zákonník v špecifických prípadoch vyslovene inak.

9.1.3. U značkových PC zostáv a NTB zahraničných výrobcov (IBM , HP, Toshiba, Asus, Dell, Acer a ďalších) predávaných v obchodnej sieti AUTOCONT, platia záručné a reklamačné podmienky výhradných distribútorov pre tieto produkty na území SR a majú tak prednosť pred ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok. v ostatných ustanoveniach platia tieto Všeobecné podmienky.

U niektorého tovaru/diela je možné zakúpiť rozšírenie dĺžky alebo rozšírenie rozsahu záruky, rozšírený obsah a podmienky záruky sa potom riadia tiež príslušnými registračnými podmienkami (napr. notebooky Toshiba), resp. zmluvnou dohodou o rozšírení záruky. Iné ustanovenia registračných podmienok (podľa registračnej karty), resp. zmluvnej dohody o rozšírení záruky, majú prednosť pred ustanoveniami týchto Všeobecných podmienok, v ostatných ustanoveniach platia tieto Všeobecné podmienky.

9.1.4. Zákonná záruka: Pri predaji tovaru v občiansko-právnych vzťahoch (ak je odberateľ spotrebiteľom) sa na spotrebný tovar v občiansko-právnych vzťahoch podľa ustanovenia § 619 až 627 Občianskeho zákonníka (zákonná záruka pri predaji tovaru) vzťahuje zákonná záruka na prvých 24 mesiacov z celkovej doby dodávateľom poskytnutej záruky. Po uplynutí zákonnej záruky sa nároky odberateľa riadia obsahom zmluvnej (tzv. predĺženej) záruky podľa týchto Všeobecných podmienok. Na predaj použitého tovaru sa zákonná záruka nevzťahuje. V občiansko-právnych vzťahoch pri predaji tovaru dodávateľ zodpovedá spotrebiteľovi za chyby, ktoré sa prejavia ako rozpor s kúpnou zmluvou a zákonné nároky spotrebiteľa z takejto zodpovednosti za chyby sa riadia príslušnými ustanoveniami občianskeho zákonníka. V občiansko-právnych vzťahoch pri zmluve o dielo sa zákonné nároky spotrebiteľa riadia príslušnými ustanoveniami občianskeho zákonníka, platnými pre zmluvu o dielo. Nároky odberateľa zo záruky za akosť v režime obchodného zákonníka sa riadia obsahom zmluvnej záruky podľa týchto Všeobecných podmienok.

9.1.5. Životnosť tovaru: Nedá sa zamieňať životnosť výrobku, t.j. dobu počas ktorej pri správnom používaní a ošetrovaní môže výrobok vzhľadom k svojim vlastnostiam, danému účelu a rozdielnosti v intenzite jeho využívania vydržať, a záručnú dobu, počas ktorej je možné reklamovať chyby výrobku, t.j. také chyby, ktoré majú svoj pôvod vo výrobe, v použitom materiáli či spôsobe spracovania. Za rozpor s kúpnou či inou zmluvou nie je možné považovať reklamáciu takých parametrov, ktoré nie su pre daný výrobok uvedené v návode ani inej obchodno technickej dokumentácii výrobcu či v záväzných technických normách.

9.1.6.Zmluvná záruka: Zmluvná záruka platí pre obchodné záväzkové vzťahy a právne vzťahy podriadené režimu obchodného zákonníka a ďalej platí pre dobu dodávateľom poskytnutej záruky, ktorá v občiansko-právnych vzťahoch presahuje dĺžku zákonnej záručnej doby (t.j. pre dobu tzv. predĺženia záruky). Zo zmluvnej záruky a v obchodno-právnych vzťahoch i zo zákonnej zodpovednosti za chyby vzniká odberateľovi iba právo na bezplatné odstránenie chýb (práca a materiál), na ktoré sa záruka vzťahuje, a ktoré sa počas záručnej doby na tovare/diele vyskytnú pri dodržaní nižšie uvedených záručných podmienok; v prípade chyby neodstraniteľnej vzniká odberateľovi iba právo/nárok na výmenu tovaru/diela za tovar/dielo rovnakých parametrov (ak to nebude kvôli rýchlosti inovácie už možné alebo ekonomické, potom parametrov lepších). V rámci zmluvnej záruky bude chyba tovaru/diela odstránená opravou, ak to nebude možné alebo ekonomické, potom výmenou tovaru/diela za tovar rovnakého druhu a rovných alebo lepších parametrov; oprava chybnej časti tovaru/diela môže byť urobená nahradením tejto časti rovnakou časťou a ak nebude mať výrobca či dodávateľ taký komponent k dispozícii, potom komponentom s obdobnými alebo lepšími parametrami tak, aby bola obnovená funkčnosť opravovaného tovaru/diela.

9.1.7.Zmluvná záruka sa vzťahuje na chyby, ktoré majú svoj pôvod vo výrobe, v použitom materiáli či spôsobe spracovania, v montáži alebo inštalácii tovaru/diela urobenými dodávateľom. Dodávateľ je povinný plniť svoje záväzky vyplývajúce zo zmluvnej záruky iba vtedy, pokiaľ odberateľ nemešká s úhradou ceny predmetu plnenia.

9.1.8Zákonná ani zmluvná záruka sa nevzťahuje na opotrebenie tovaru/diela spôsobené jeho obvyklým používaním a nevzťahuje sa na chyby, kvôli ktorým bola dohodnutá nižšia cena, ďalej sa nevzťahuje na chyby spôsobené takým použitím alebo takou inštaláciou, ktoré sú v rozpore s návodom na obsluhu alebo s podmienkami narábania s tovarom/dielom uvedenými v týchto Všeobecných podmienkach (viď nižšie), alebo všeobecnými zásadami, na chyby vzniknuté nedodržaním pokynov na údržbu, prevádzku alebo obsluhu výrobku/diela, na chyby vzniknuté nesprávnou prepravou a nesprávnym skladovaním, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním, prevádzkou za iných ako výrobcom i dodávateľom stanovených podmienok, resp. za neobvyklých podmienok; fyzickým poškodením, na chyby vzniknuté neodvratnou udalosťou (oheň, voda a pod.), poveternostnými vplyvmi, poškodením bleskom alebo elektrostatickým výbojom, nadmerným mechanickým opotrebením, na chyby vzniknuté použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia, použitím iného ako výrobcom či dodávateľom výslovne doporučeného spotrebného materiálu (napr. iné ako originálne pásky do tlačiarní). Záruka sa nevzťahuje na chyby vzniknuté užívateľom zanesenými počítačovými vírusmi, inštaláciou softwaru nedodaného dodávateľom, neodbornou inštaláciou softwaru alebo prídavných zariadení. Predmetom záručného plnenia nie je tiež bežná údržba, čistenie a podobné úkony predpísané výrobcom v návode na obsluhu. Zákonná ani zmluvná záruka sa tiež nevzťahuje na opotrebenie súčastí tovaru u ktorých výrobca limitoval životnosť takejto súčasti, ak táto bola prekročena, a na prirodzené opotrebovanie súčastí pri výrobcom doporučenom používaní tovaru (napr. valce, , žiarovky, gumové súčiastky, filtre, prirodzený pokles kapacity akumulátorov, lampy projektoru apod. Napr. uvádzaná životnosť lampy projektoru je maximálna a môže sa líšiť podľa podmienok, za ktorých je projektor používaný). U LCD displejov môže v priebehu užívania dôjsť k výpadku zobrazovacích bodov (pixelov), ktorý do rozsahu kvalitatívnej tolerancie uvedenej výrobcom je obvyklou vlastnosťou daného výrobku. Ak sa preukáže, že reklamovaná chyba bola spôsobená konaním Odberateľa - poškodením tovaru nesprávnym používaním, alebo nevhodnou manipuláciou a Odberateľ napriek tomu, že o tejto skutočnosti vedel, alebo vedieť mohol, vadu reklamoval, alebo pokiaľ bude pri oprave zistená skutočnosť, že závada výrobku vznikla spôsobom vylúčeným zo záručných opráv alebo sa závada na výrobku neprejaví, môže Dodávateľ od Odberateľa požadovať v prípade neoprávnenej reklamácie manipulačný poplatok za každú neuznanú reklamáciu a uskutočnenú diagnostiku vo výške 10 EUR + DPH.

9.1.9.Zmluvná záručná lehota začína plynúť odo dňa prevzatia tovaru/diela odberateľom. Ak bude tovar v rámci zmluvnej záruky vymenený, potom vymenený tovar/dielo bude mať záručnú lehotu do zvýšku pôvodnej zmluvnej záručnej lehoty reklamovaného tovaru/diela, ak nebude výslovne uvedené inak.

9.1.10.Do záručnej lehoty sa nepočíta čas od uplatnenia oprávnenej reklamácie až do času, keď odberateľ po skončení opravy bol povinný tovar/dielo prevziať.

9.1.11.Zmluvná záruka zaniká nedodržaním podmienok prevádzky alebo nevykonávaním pravidelnej bežnej užívateľskej údržby v súlade s návodom k obsluhe, prevedením zmeny na dodanom tovare/diele alebo porušením záručnej nálepky, neoprávneným zásahom do tovaru/diela osobou, ktorá na výkon zásahu nebola výslovne dodávateľom splnomocnená. Nedodržaním záručných podmienok zanikajú všetky práva odberateľa, vyplývajúce zo zmluvnej záruky.

9.1.12.Software (programové vybavenie): ak je predmetom plnenia software, záruka dodávateľa sa vzťahuje výhradne na fyzickú čitateľnosť médií. Okamžikom odstránenia ochranných prvkov (fólie, pečate, otvorenie obálky a pod.) sa odberateľ (resp. užívateľ) stáva oprávneným licenčným užívateľom softwarového produktu a akceptuje licenčné dojednania nositeľa autorských práv, resp. výrobcu softwaru. Tento predmet plnenia sa nedá vrátiť dodávateľovi. Dodávateľ nezodpovedá za správnu funkciu softwarových produktov (ďalej tiež SW), ani tzv. DEMO produktov. Obsah záruky poskytovanej nositeľom autorských práv sa riadi licenčným dojednaním k softwaru, ktorý je súčasťou softwarového produktu. Záruka na softwarové produkty Microsoft je poskytovateľom obmedzená na 90 dní od dátumu predaja v zmysle licenčnej zmluvy Microsoft.

9.1.13.V prípade záručnej vady počítača, ktorá má za následok stratu inštalovaného SW, zaistí dodávateľ zdarma uvedenie do stavu, v ktorom bol odberateľovi predaný, t.j. s inštalovaným SW, ktorý bol inštalovaný dodávateľom, resp. výrobcom.

9.1.14.Záruka sa nevzťahuje na prípady nefunkčnosti pôvodného výrobcom alebo dodávateľom inštalovaného softwarového produktu, spôsobené zásahom inej osoby, resp. ňou spôsobenými zmenami nastavenia. Zmenou nastavenia sa rozumie akákoľvek zmena systémových nastavení výrobcom či dodávateľom inštalovaných softwarových produktov (tzv. OEM software), inštalácia iného alebo dodatočného softwarového produktu, prípadne inštalácia ovládačov vykonaná odberateľom alebo treťou stranou.

9.1.15.V prípade opráv hardwarových chýb alebo úprav predmetu plnenia, vykonaných po záruke alebo ako platených v záručnej dobe (tj. nespadajúcich do rozsahu záruky) je zmluvná záruka na poskytnutý materiál 6 mesiacov a na vykonanú prácu 3 mesiace, ak nebude dohodnuté inak. Služby nespadajúce do rozsahu záruky poskytuje dodávateľ na základe zmluvnej dohody a za úhradu.

9.1.16.Na použitý predmet plnenia poskytuje dodávateľ zmluvnú záruku v rozsahu špecifikovanom v dodacom liste, resp. výdajke.

9.1.17.Spotrebiteľské zmluvy:

V prípade, keď predaj tovaru (resp. realizácia predmetu plnenia) je uskutočnený na základe **zmluvy uzavretej pri použití prostriedkov komunikácie na diaľku** (najmä elektronický obchod na Internete), má spotrebiteľ právo od zmluvy odstúpiť do 7 dní od prevzatia plnenia. Iba v prípade, pokiaľ by dodávateľ neodovzdal spotrebiteľovi informácie, ktoré je podľa §9-13 zákona č. 108/2000 Z.z. povinný odovzdať, je táto lehota 3 mesiace od prevzatia plnenia. Ak boli informácie riadne odovzdané v priebehu lehoty, dochádza k ukončeniu trojmesačnej lehoty a začína od tej doby plynúť lehota sedemdňová. Spotrebiteľ však nemôže odstúpiť od zmlúv vymenovaných v §12 odst. 5 zákona č. 108/2000 Z.z., ktorými sú najmä zmluvy na dodávku počítačových programov, ak spotrebiteľ porušil ich originálny obal, zmluvy na dodávku tovaru upraveného podľa priania spotrebiteľa, zmluvy na dodávku tovaru alebo služieb, cena ktorých je závislá na výchylkách finančného trhu nezávisle na vôli dodávateľa a ďalšie zmluvy vymenované zákonom. Oznámenie spotrebiteľa o odstúpení od zmluvy uzavretej na diaľku musí byť dodávateľovi doručené do skončenia lehoty na odstúpenie a dodávateľovi musí byť riadne vrátený kompletný tovar (plnenie) v pôvodnom stave so všetkými dokladmi a dokumentáciou, ktoré boli spotrebiteľovi dodané. Pre rýchle vybavenie záležitosti je nutné vrátiť tovar na rovnakú adresu dodávateľa, ktorá je v dokladoch k tovaru uvedená ako miesto, z ktorého bol tovar kupujúcemu odoslaný. Dôsledkom odstúpenia je povinnosť strán vrátiť si všetko, čo podľa zmluvy dostali. Priame náklady na vrátenie tovaru nesie spotrebiteľ. Po odstúpení a riadnom vrátení tovaru spotrebiteľom je dodávateľ povinný bez zbytočného odkladu vrátiť spotrebiteľovi čiastku za tovar (plnenie), ktorú zaplatil. Zmluvu uzavretú na diaľku so spotrebiteľom je možné zrušiť len za podmienok stanovených zákonom.

9.2.Záručné podmienky:

9.2.1.MIESTO A SPÔSOB UPLATNENIA REKLAMÁCIE:

Miesto a spôsob uplatnenia reklamácie sa riadi časťou 10 -Reklamačný poriadok a časťou 11-Odstránenie chýb predmetu plnenia v záručnej dobe, týchto Všeobecných podmienok, ak nie je zmluvne dohodnuté inak. Pri uplatnení reklamácie je vždy nutné predložiť (ďalej viď časť 10. Reklamačný poriadok):

a) Doklady o kúpe tovaru (alebo dodania diela), ktorými sú **faktúra** alebo iný účtovný doklad a súčasne dodací doklad so sériovým číslom dodaného tovaru/diela, t.j. **dodací list** alebo výdajka alebo výrobný list PC zostavy alebo servisný protokol.

b) V prípade zásielkového predaja ďalej predložiť prepravný (poštovný) doklad o prevzatí tovaru/diela.

c)**Reklamovaný tovar/dielo** , ktorý je kompletný vrátane dokumentácie, s neporušenými záručnými nálepkami a ďalej v obchodných záväzkových vzťahoch musí byť reklamovaný tovar/dielo predložený v pôvodnom obale.

d)Zároveň je potrebné uviesť **o akú chybu ide a ako sa prejavuje** .

e)V prípade tovaru/diela so zakúpenou rozšírenou zárukou predložiť príslušnú registračnú kartu (napr. u služieb AC asistent).

9.2.2.PODMIENKY ZAOBCHÁDZANIA S TOVAROM alebo DIELOM:

- Tovar/dielo je určený na prevádzku pri napájacej sieti zodpovedajúcej technickej norme, v prostredí bez výkyvov teplôt a vlhkosti. Je potrebné ho riadne udržiavať a prevádzkovo zaťažovať podľa predpisu výrobcu alebo dodávateľa (viď návod na obsluhu , resp. užívateľská príručka a pod.).

-S tovarom/dielom je nutné zaobchádzať v súlade s návodom na jeho obsluhu, dodržiavať podmienky prevádzky a údržby tovaru/diela. S tovarom/dielom je nutné používať iba taký spotrebný materiál a príslušenstvo, ktoré sú doporučené výrobcom tovaru/diela. (napr. tonery, válce, tlačové hlavy, atramentové cartridge atď.)

-Akékoľvek zásahy do tovaru/diela môžu byť vykonané iba dodávateľom alebo ním výslovne splnomocneným subjektom..

-V prípade pamäťových médií je nutné, aby odberateľ (užívateľ) v rámci jeho všeobecnej povinnosti prevencie škôd zaisťoval primeranú a obvyklú ochranu dát. Zariadenia na ukladanie dát sú technické zariadenia, ktorých poruchovosť je objektívnym javom a má stochastický charakter. Dodávateľ nepreberá zodpovednosť za dáta uložené na týchto médiách. Dodávateľ doporučuje užívateľovi preventívne zálohovať uložené dáta na vhodnom zariadení.

-Pri odovzdaní tovaru/diela na opravu sa predpokladá, že užívateľ zabezpečil vytvorenie zodpovedajúcej zálohy uložených dát i programov a zabránil ich možnému zneužitiu. Dodávateľ nezodpovedá za prípadnú stratu, poškodenie dát a programov, ktoré sú uložené na zariadeniach pre ich ukladanie.

- Dodávateľ negarantuje plnú zlúčiteľnosť predaných počítačov a počítačových súčastí s inými dielmi, ktoré pracovníci dodávateľa alebo ním poverené osoby neschvália, ani so SW aplikáciami, ktorých funkčnosť nebola odberateľom výslovne požadovaná v objednávke.
- Dodávateľ negarantuje plnú funkčnosť aplikačného SW vo verziách, ktoré nie sú vhodné (nie sú vytvorené) pre odberateľom objednaný, resp. používaný operačný systém. Za prípadné chyby spôsobené obmedzenou funkčnosťou SW aplikácií, ktoré nespĺňajú podmienku špecifikovanú v predchádzajúcej vete, dodávateľ nezodpovedá.
- Pokiaľ bude odberateľ (užívateľ) žiadať, aby dodávateľ nainštaloval do počítača prídavné zariadenie alebo diely, ktoré nie sú predmetom dodávky dodávateľa, môže dodávateľ prianiu odberateľa vyhovieť, dodávateľ však nenesie žiadnu zodpovednosť za zmenu povahy tovaru, ktorá bude týmto spôsobená, ani za chyby či škody týmto vzniknuté, pokiaľ dodávateľ neschváli ich zlúčiteľnosť s daným počítačom.

9.2.3. PRI NEOPRÁVNENEJ REKLAMÁCII (ak nebude zistená oznámená chyba alebo ak pôjde o chybu nespadajúcu do záruky) je odberateľ povinný pred prevzatím zariadenia uhradiť vzniknuté náklady na prepravu a náklady na testovanie podľa aktuálneho platného cenníka servisného strediska, ktoré vykonáva záručné opravy daného zariadenia.

10.Reklamačný poriadok

10.1.Odberateľ je povinný zaistiť prehliadku predmetu plnenia čo najskôr po prechode nebezpečia škody na predmete plnenia. Ak odberateľ predmet plnenia neprehliadne alebo nezariadi, aby bol prehliadnutý v čase prechodu nebezpečia škody na predmete plnenia, môže uplatniť nároky z chýb zistiteľných pri tejto prehliadke len keď preukáže, že tieto chyby mal predmet plnenia už v čase prechodu nebezpečia škody na predmete plnenia.

10.2.Odberateľ je povinný všetky takto zistené chyby oznámiť ihneď dodávateľovi. Chyby, ktoré mohli byť zistené neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti, je odberateľ povinný oznámiť dodávateľovi najneskôr do konca záručnej doby.

10.3. Odberateľ je povinný uplatňovať reklamáciu (okrem PC systémov so záručným servisom v prvom roku v mieste inštalácie, serverov AUTOCONT so servisom počas záručnej doby v mieste inštalácie) predložením predmetu plnenia a písomným oznámením (popr. faxom alebo e-mailom) obsahujúcim čo najpodrobnejšiu špecifikáciu zistenej chyby predmetu plnenia, alebo môže takúto reklamáciu uplatniť osobne. Miestom reklamácie je prevádzka dodávateľom k tomu určená, resp. miesto, kde bol predmet plnenia odberateľom zakúpený (výhradne u predmetov plnenia zakúpených pre vlastnú potrebu odberateľa). Predmet plnenia, zakúpený za účelom ďalšieho predaja, je možné reklamovať len v prevádzke dodávateľom k tomu určenej. Na niektoré zariadenia, ktoré môžu byť súčasťou predmetu plnenia, môže odberateľ uplatniť reklamáciu priamo u autorizovaného zástupcu výrobcu. Pokyny autorizovaného zástupcu výrobcu sú priložené k predmetu plnenia. Miesto uplatnenia reklamácie je potom určené autorizovaným zástupcom výrobcu.

10.4. Pri reklamácii predmetu plnenia je odberateľ povinný preukázať zakúpenie predmetu plnenia u dodávateľa faktúrou a súčasne dodacím listom alebo servisným protokolom alebo výdajkou (s uvedením sériového čísla reklamovaného predmetu plnenia), pri PC systéme a serveri AUTOCONT je nutné s faktúrou predložiť výrobný list PC zostavy.

10.5. V prípadoch reklamácie funkcie PC systému a serverov AUTOCONT je možné uplatňovať reklamáciu u dodávateľa telefonicky na telefónnych číslach k tomu určených alebo osobne v prevádzke dodávateľa. Pri reklamácii je potrebné nahlásiť sériové číslo PC systému, resp. servera (viď výrobný list PC zostavy alebo typový štítok na PC, serveri) a ďalej čo najpodrobnejšie popísať charakter závady a uviesť kontaktnú osobu odberateľa (meno, tel., fax). Dodávateľ potom zabezpečí posúdenie reklamácie a po dohode s odberateľom podnikne kroky na odstránenie chyby v súlade s ustanoveniami odstavca 11. týchto podmienok.

10.6. Z dôvodu nebezpečia možného poškodenia predmetu plnenia pri preprave dodávateľ prijíma na reklamáciu iba predmet plnenia zabalený v originálnom obale (za originálny obal možno považovať pôvodný obal od identického kusu predmetu plnenia, kde sériové číslo uvedené na obale/ prípadne odberateľom opravené sériové číslo / je totožné so sériovým číslom reklamovaného predmetu plnenia). Predmet plnenia prepravovaný bez originálneho obalu nebude s výnimkou ďalej uvedenou na reklamáciu prijatý. Pokiaľ odberateľ nedodá predmet plnenia v originálnom obale, zabezpečí dodávateľ dodanie náhradného obalu. Za zabezpečenie náhradného obalu bude účtovaný manipulačný poplatok 10 EUR, zvýšený o DPH. Dodávateľ nie je povinný prijať na vybavenie reklamácie predmet plnenia, ak ho odberateľ neodovzdá so všetkými náležitosťami a príslušenstvom.

10.7. V prípade dodržania ustanovení článkov 10.4.–10.6. odberateľom, prevezme poverená osoba dodávateľa predmet plnenia na vybavenie reklamácie. Pokiaľ nie je možné, aby dodávateľom poverená osoba rozhodla o priznaní reklamácie na mieste, odovzdá reklamovaný predmet plnenia reklamačnému oddeleniu dodávateľa. O výsledku reklamácie je odberateľ informovaný spôsobom dohodnutým s dodávateľom (telefonicky, faxom, písomne) a to spravidla najneskôr do 1 týždňa od prevzatia predmetu plnenia na vybavenie reklamácie. V prípade nutnosti posúdenia chýb tovaru autorizovaným zástupcom výrobcu zabezpečí dodávateľ posúdenie oprávnenosti reklamácie spravidla do 2 týždňov od prevzatia predmetu plnenia.

11.Odstránenie chýb predmetu plnenia v záručnej dobe

11.1.Dodávateľ je oprávnený na zabezpečenie záručného servisu použiť tretie osoby..

11.2. Záručný servis na dodávateľom dodané kompletné PC systémy AUTOCONT (základná jednotka, klávesnica, myš) poskytuje dodávateľ štandardne podľa typu zariadenia. Podmienky nadštandardného servisu je nutné dohodnúť písomne pri uzatváraní zvláštnej servisnej zmluvy. Jednotlivé typy záručného servisu sú poskytované (zahrnuté v kúpnej cene) v závislosti od modelu počítača. Typ servisu je uvedený v dokladoch k zakúpenému predmetu plnenia.

11.3. Vykonávanie záručného servisu v mieste inštalácie u zákazníka je obmedzené teritoriálne na území Slovenskej republiky.

11.4. Základná jednotka konkrétneho PC systému je definovaná súhrnom dielov vymenovaných v odstavci základná jednotka vo výrobnom liste danej PC zostavy. Základná jednotka PC systému sa spravidla skladá z týchto dielov: systémová doska (MB), procesor (CPU), chladič CPU, pamäť (RAM), CD-ROM, radič FDD a HDD, grafická karta (VGA), audio (zvuková karta), sieťová karta, pevný disk (HDD), floppy mechanika (FDD), napájací zdroj, skrinka PC.

11.5. Vyššie uvedené podmienky vykonávania záručného servisu v mieste inštalácie u zákazníka sa vzťahujú na základnú jednotku vrátane dodávateľom do základnej jednotky vstavaných periférií, klávesnicu a myš, ktoré spoločne tvorili predmet plnenia dodaný dodávateľom. Podmienky výkonu záručného servisu v mieste inštalácie u odberateľa sa nevzťahujú napr. na SW, monitor, periférie, multimediálne balíky (kity), zapisovacie mechaniky CD-R/RW, zálohovacie zariadenie (napr. DAT mechanika, magnetoskopické záznamové zariadenie a pod.) a odberateľom pridané zariadenia.

11.6. Pri chybách, ktorých prejavy sa nedajú reprodukovať (chyby náhodne sa vyskytujúce), je doba diagnostiky a opravy chyby daná dohodou medzi poverenými osobami dodávateľa a odberateľa. Ak nie je možné odstrániť takúto chybu u odberateľa, odstráni dodávateľ takúto chybu po vykonaní príslušných testov v servisnom stredisku.

11.7. Odberateľ sa zaväzuje vytvoriť dodávateľovi alebo ním poverenému subjektu podmienky pre úspešné vykonanie servisného zákroku (umožniť vstup do objektu, prístup k zariadeniu, prístup do systému, prítomnosť svojho zástupcu a pod.), ako aj podmienky k vybaveniu nevyhnutných formalít na vykonanie opravy reklamovanej chyby.

11.8. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od poskytnutej záruky pri predmete plnenia, resp. pri jeho jednotlivých častiach, ak zistí, že vyskytujúca sa chyba bola spôsobená príčinou nespadajúcou do záruky, alebo ak zistí, že na predmete plnenia, resp. jeho častiach bol vykonaný zásah osobou neoprávnenou, t.j. inou osobou ako dodávateľom alebo osobou ním poverenou. Ak dodávateľ odstúpi od poskytnutej záruky, resp. ak zistí, že reklamovaná chyba bola nahlásená neoprávnene, je dodávateľ oprávnený požadovať od odberateľa uhradenie nákladov, ktoré dodávateľovi v súvislosti s tým vznikli, a to vo výške podľa aktuálneho platného cenníka dodávateľa, resp. servisného strediska, ktoré vykonáva záručné opravy daného zariadenia.

12.Licencia

12.1. Autorské práva, ako aj ostatné iné práva duševného vlastníctva, vzťahujúce sa k softwarovým produktom, vrátane príručiek, manuálov a ďalších dokumentov distribuovaných spolu so softwarovými produktami, naďalej prislúchajú príslušným subjektom ako ich nositeľom a nie sú týmto záväzkovým vzťahom dotknuté. Odberateľovi vzniká iba nevýhradné právo softwarové produkty používať.

12.2. Odberateľ nie je oprávnený odstraňovať, meniť, zakrývať alebo akýmkoľvek iným spôsobom zasahovať do akýchkoľvek autorsko-právnych, či iných označení príslušných subjektov umiestnených alebo uložených na softwarových produktoch, alebo v akejkoľvek ich časti, či dokumentácii distribuovanej spolu so softwarovými produktami.

13.Zodpovednosť

13.1. Dodávateľ zodpovedá odberateľovi za škodu jemu spôsobenú, ktorú zaviní porušením povinností vyplývajúcich pre dodávateľa z tohoto záväzkového vzťahu. Dodávateľ hlavne nezodpovedá odberateľovi za škodu, ktorá mu vznikne v dôsledku:

-údržby predmetu plnenia inou osobou ako dodávateľom, či ním povereným subjektom;

-nesprávneho alebo neadekvátneho používania predmetu plnenia;

-používania predmetu plnenia v inom ako doporučenom prostredí.

13.2.Účastníci tohoto záväzkového vzťahu stanovujú, že výška predvídateľnej škody, ktorá prípadne môže vzniknúť porušením povinností dodávateľa, predstavuje čiastku maximálne do výšky ceny predmetu plnenia, ohľadne ktorého došlo ku škodovej udalosti, ak nie je dojednaná iná výška. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za stratu alebo poškodenie dát odberateľa, prípadná rekonštrukcia stratených alebo znehodnotených dát ide na vrub odberateľa.

13.3. Akékoľvek nároky na náhradu škody je odberateľ oprávnený u dodávateľa relevantne uplatniť len vtedy, pokiaľ po vzniku škodovej udalosti urobil všetky kroky smerujúce k minimalizácii výšky škody a pokiaľ o vzniku škodovej udalosti dodávateľa bezodkladne vyrozumel a poskytol mu všetky vyžiadané dokumenty vzťahujúce sa k vzniku škodovej udalosti.

13.4. Účastníci tohto záväzkového vzťahu nezodpovedajú, okrem prípadov stanovených príslušným zákonom, za porušenie záväzkov spôsobené vyššou mocou, t.j. okolnosťami, ktoré nastanú nezávisle na vôli účastníkov, ktoré nebolo možné ani s vynaložením všetkého možného úsilia odvrátiť, resp. sú objektívne neodvrátiteľnou náhodou.

14.Technická a systémová podpora

Dodávateľ poskytuje odberateľovi technicko-systémovú podporu predmetu plnenia. Táto podpora má dve úrovne:

14.1. Základná podpora zaisťujúca prevádzkyschopnosť predmetu plnenia v rozsahu, ktorý zodpovedá použitiu, pre ktoré bol predmet plnenia dodaný, resp. dodávateľom inštalovaný. Ide napr. o odstránenie chybných stavov, opravy (nová verzia) systémových ovládačov a doplňujúce informácie, ktoré nie sú v dodanej dokumentácii a sú nevyhnutné pri používaní predmetu plnenia. Za základnú podporu sa nepovažuje najmä odstraňovanie chybových stavov, spôsobených nesprávnou obsluhou alebo vzniknutých v súvislosti so zmenou konfigurácie zariadenia a použitého operačného systému/prostredia vrátane upgradov, pokiaľ tieto nevykonáva a nedodáva dodávateľ. Za základnú podporu sa ďalej nepovažuje podpora nasadenia systému so softwarovými aplikáciami, ktoré neboli dodané a inštalované dodávateľom, pokiaľ nie je výslovne uvedené inak.

14.2. Nadštandardná podpora, ktorá rieši stavy predmetu plnenia, súvisiace so zmenami konfigurácie alebo spôsobu použitia odlišného od stavu, pre ktorý bol predmet plnenia dodaný. Jedná sa napr. o zmeny (rozširovanie) konfiguráciu/reinštaláciu predmetu plnenia na inom mieste, v spojení s iným zariadením alebo iným operačným systémom, ako bol pôvodne inštalovaný; ďalej potom o dodávky systémových ovládačov, konzultácie súvisiace s obsluhou, školenie obsluhy a riešenie chybových stavov vzniknutých v dôsledku zmien konfigurácie, pokiaľ tieto zmeny nevykonáva a nedodáva dodávateľ. Nadštandardnú podporu poskytuje dodávateľ odberateľovi na základe objednávky.

14.3.Základná podpora poskytovaná v mieste dodávateľa je po dobu záruky bezplatná, náklady na nadštandardnú podporu je dodávateľ oprávnený účtovať podľa aktuálneho cenníka služieb vrátane súvisiacich nákladov.

14.4.Na základe požiadavky odberateľa môžu byť dojednané podmienky poskytovania nadštandardnej podpory v rámci dodávky predmetu plnenia.

14.5.Po uplynutí záručnej doby je celá technická a systémová podpora platenou službou. Účastníci tohto záväzkového vzťahu môžu uzavrieť samostatnú zmluvu na poskytovanie pozáručného servisu alebo technickej a systémovej podpory.

14.6.Technická a systémová podpora je zaisťovaná prostredníctvom Hot-Line, elektronických služieb AUTOCONT (WWW), telefonických a osobných konzultácií, popr. zásahom dodávateľom poverených osôb v mieste inštalácie. Dodávateľ je podľa svojho uváženia oprávnený zvoliť postup, dostačujúci na zabezpečenie cieľového stavu. Dodávateľ pritom predpokladá, že odberateľom určená osoba je schopná vykonávať aspoň základnú obsluhu predmetu plnenia.

15.Všeobecné ustanovenia

15.1. Ak je v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami oprávnenie dodávateľa požadovať od odberateľa úhradu ceny za poskytnuté plnenie, je odberateľ povinný čiastku dodávateľom v súlade s týmito Všeobecnými podmienkami uplatňovanú uhradiť do 14 dní odo dňa doručenia faktúry. Pre prípad oneskorenia s úhradou faktúry v čiastke alebo v čase, je dodávateľ oprávnený účtovať odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1 % z dĺžnej čiastky so započítaním DPH za každý deň omeškania. Zmluvná pokuta je splatná na základe jej fakturácie dodávateľom s tým, že uplatnením zmluvnej pokuty nie je dotknuté právo dodávateľa na náhradu škody v plnej výške.

15.2. Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tohto záväzkového vzťahu v prípade, že odberateľ mešká s úhradou finančných čiastok podľa týchto Všeobecných podmienok po dobu dlhšiu ako 14 dní. Dodávateľ je ďalej oprávnený realizovať výhradu vlastníctva podľa týchto Všeobecných podmienok.

15.3. Ak nastane situácia predpokladaná v predchádzajúcom článku, sú účastníci tohto záväzkového vzťahu povinní vrátiť si všetko, čo si na jeho základe poskytli, a to najneskôr v lehote do 10 dní odo dňa doručenia písomného rozhodnutia o odstúpení, resp. rozhodnutia o realizácii výhrady vlastníckeho práva.

15.4.Práva a povinnosti vyplývajúce z tohoto záväzkového vzťahu sa riadia slovenským právnym poriadkom. Na riešenie prípadných sporov určujú účastníci ako príslušný vecne príslušný súd v Bratislave.

15.5. Text týchto Všeobecných podmienok je odberateľovi predkladaný najneskôr s dodávkou odberateľom objednaného predmetu plnenia. Odberateľ je oboznámený s tým, že záväzkový vzťah vznikajúci pri poskytovaní vyššie uvedených plnení a založený okamžikom akceptácie odberateľom vystavenej objednávky dodávateľom sa riadi týmito Všeobecnými podmienkami.

15.6. Účastníci tohto záväzkového vzťahu sa dohodnú, že oznámenia a iné písomnosti budú považované za doručené tiež dňom, kedy odosielajúca strana obdrží riadne adresovanú písomnosť vrátenú poštovou službou ako nedoručiteľnú alebo adresátom odmietnutú.