

# Všeobecné obchodné podmienky

## Základné ustanovenia

Tieto všeobecné obchodné podmienky upravujú vzťahy pri dodávkach tovaru a služieb, t.j. hardware, software, spotrebného materiálu, pomocného materiálu, náhradných dielov, dokumentácie a pod. firmou PCexpres „dodávateľ“ a odberateľom a sú záväzné pre celý obchodný styk s dodávateľom. Odlišné písomné ujednania účastníkov majú prednosť pred ustanoveniami týchto všeobecných podmienok.

Podpisom právne záväzných aktov smerujúcich k založeniu záväzného 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, ak odberateľ je zároveň spotrebiteľom, sa bude záväzkový vzťah medzi dodávateľom a odberateľom riadiť občianskym zákonníkom. Založenie dojednávaneho 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 všeobecných podmienok pre právny vzťah medzi dodávateľom a spotrebiteľom nepoužije a bude aplikovaný príslušný právny predpis.

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

## Cena predmetu plnenia

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, internetovej prezentácii, či iných obchodných a technických materiáloch.

Pre upresnenie ceny a špecifikácie predmetu plnenia je odberateľ oprávnený si vyžiadať cenovú ponuku platnosť ktorej je 7 kalendárnych dní odo dňa vystavenia, ak na nej nie je uvedené inak.

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

Dodávateľ predpokladá obvyklé použitie predmetu plnenia. Akékoľvek špecifické požiadavky na predmet plnenia je nutné uviesť vopred v objednávke.

## Uzatvorenie zmluvy

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

Objednávka musí obsahovať tieto základné náležitosti:

- obchodnú firmu alebo názov a sídlo odberateľa vrátane telefonického a e-mailového kontaktu; 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 platca DPH,
- jednoznačné určenie predmetu plnenia a jeho množstvo, dodacie podmienky ako je miesto a termín, zodpovednú osobu na prevzatie predmetu plnenia a ďalšie prípadné špecifické požiadavky na predmet plnenia.

Po obdržaní objednávky od odberateľa zašle dodávateľ odberateľovi potvrdenie objednávky, a to písomne, telefonicky 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 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.

V prípade, že niektorú z požiadaviek v objednávke odberateľa nemôže dodávateľ splniť, zašle odberateľovi znovu ponuku s uvedením novej 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 týchto podmienok. Dodacia lehota v potvrdení objednávky začína plynúť po uhradení zálohy objednávateľom.

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.

## **Dodacie podmienky**

Dodávky predmetu plnenia budú podľa dostupnosti produktov a prevádzkových možností dodávateľa realizované v čo najkratšom termíne obvykle do 1-5 dní, v prípade špeciálnych produktov a rozsiahlejších dodávok do 3 – týždňov.

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

Za splnenie termínu plnenia sa považuje dodanie predmetu plnenia odberateľovi vo výdajnom mieste dodávateľa, alebo odovzдание povereným pracovníkom dodávateľa (pri použití vlastnej dopravy dodávateľom) v mieste plnenia alebo odovzдание predmetu plnenia prvému tuzemskému dopravcovi. Ak je dojednaný osobný odber odberateľom, alebo ak sa jedná o premet 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.

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

Náklady spojené s dodaním do iného miesta plnenia, ako je výdajné miesto dodávateľa, nesie odberateľ. Ak požiadá 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 odberateľov.

Ak neprevezme odberateľ predmet plnenia z vlastnej viny nesie odberateľ náklady spojené s opakovaným dodaním v plnej výške.

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.

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.

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 tohto typu nemusí dodávateľ akceptovať.

Odberateľ je povinný pri prevzatí predmetu plnenia, jeho prehliadke a následnom uvedení do prevádzky tiež skontrolovať zhodu sériových čísel 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.

### **Inštalácia predmetu plnenia**

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.

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.

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.

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

### **Funkčnosť predmetu plnenia**

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

- navrhnuť realizovateľný spôsob inštalácie predmetu.
- navrhnuť doplnenie predmetu plnenia, popr. urobiť potrebné systémové opatrenia k sprevádzkovaniu predmetu plnenia.
- inštaláciu predmetu plnenia pre nerealizovateľnosť odmietnuť. Náklady vynaložené dodávateľom v súvislosti s riešením tejto situácie nesie odberateľ.

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.

## **Platobné podmienky a prechod vlastníckych práv**

Obvyklé platobné podmienky pri dodávkach štandardného sortimentu dodávateľa sú zálohová platba, resp. platba v hotovosti pri odovzdávaní predmetu plnenia. Iné platobné podmienky je možné dohodnúť v rámci, resp. kúpnej zmluve podpísané zástupcom dodávateľa.

V prípade, že odberateľ objednáva neštandardný predmet plnenia ako napr. zákazková konfigurácia počítača, neštandardné komponenty, periférie, či ďalšie zariadenie, popr. software môže byť objednávka odberateľa prijatá a potvrdená až po zložení zálohy odberateľom vo výške minimálne 30% z ceny neštandardného predmetu plnenia. 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. V prípade že odberateľ nie je v lehote splatnosti uvedenej na faktúre vystavenej dodávateľom schopný z akéhokoľvek dôvodu túto uhradiť, je povinný okamžite kontaktovať dodávateľa a dohodnúť zmenu platobných podmienok. Ak tak neučiní je dodávateľ oprávnený účtovať odberateľovi zmluvnú pokutu vo výške 0,1% dlžnej čiastky vrátane DPH za každý deň omeškania odo dňa pôvodnej splatnosti záväzku až do jeho úplného uhradenia.

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

V prípade, že odberateľ realizuje platbu v hotovosti, vystaví dodávateľ odberateľovi príjmový 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.

Nebezpečie vzniku škody na predmete plnenia prechádza na odberateľa okamžikom jeho prevzatia. 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 a jeho poskytnutie do zástavy alebo zriadenie zaisťovacieho prevodu práva či iného záväzkového vzťahu k predmetu plnenia v prospech tretej strany je bez dodávateľa vylúčené.

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.

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 platbu.

## **Záruka**

Dodávateľ poskytuje záruku na jednotlivý tovar a na ostatné jednotlivé predmety plnenia s výnimkou software špecifikované na faktúre alebo inom účtovnom doklade a súčasne v príslušnom doklade o dodaní tovaru alebo služby, 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. Tovarom nie je software, k softwaru dodávateľ iba prevádza užívateľské práva. Poskytnutím záruky nie sú dotknuté práva spotrebiteľa ako kupujúceho, ktoré sa ku kúpe veci viažu podľa zvláštnych právnych predpisov. Dĺžka záručnej doby tovaru môže byť pre jednotlivé časti tovaru stanovená rozdielne a je vyznačená na dodacom liste alebo výdajke alebo vo výrobnom liste PC zostavy alebo v servisnom protokole. V týchto právnych vzťahoch, na ktoré sa vzťahuje právna úprava občianskeho zákonníka, trvá pri predaji spotrebného tovaru dĺžka zákonnej doby na tovar 24 mesiacov, ak nestanovuje občiansky zákonník v špecifických prípadoch vyslovene inak.

U značkových PC zostáv a notebookov zahraničných výrobcov (IBM, HP, Toshiba, Asus, Dell, Acer a ďalších), platia záručné a reklamačné podmienky výhradných distribútorov pre tieto produkty na území SR a majú tak prednosť pred ustanovením týchto všeobecných podmienok, v ostatných ustanoveniach platia tieto všeobecné podmienky.

U niektorého tovaru je možné zakúpiť rozšírenie dĺžky alebo rozsahu záruky, rozšírený obsah a podmienky záruky sa potom riadia tiež príslušnými registračnými podmienkami resp. zmluvnou dohodou o rozšírení záruky. Iné ustanovenia registračných podmienok, resp. zmluvnej dohody o rozšírení záruky majú prednosť pred ustanoveniami týchto všeobecných podmienok, v ostatných ustanoveniach platia tieto všeobecné podmienky.

**Zákonná záruka:** Pri predaji tovaru v občiansko-právnych vzťahoch sa na spotrebný tovar v občiansko-právnych vzťahoch podľa ustanovenia § 619 až 627 Občianskeho zákonníka vzťahuje zákonná záruka na prvých 24 mesiacov z celkovej doby dodávateľom poskytnutej záruky. Po uplynutí záruky sa nároky odberateľa riadia obsahom zmluvnej 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 prejavujú ako rozpor s kúpnu 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.

**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 kúpnu či inou zmluvou nie je možné považovať reklamáciu takých parametrov, ktoré nie sú pre daný výrobok uvedené v návode ani inej obchodno-technickej dokumentácii výrobcu či v záväzných technických normách.

**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. Zo zmluvnej záruky a v obchodno-právnych vzťahoch i zo zákonnej zodpovednosti za chyby vzniká odberateľovi iba právo na bezplatné odstránenie chýb ako je 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 neodstrániteľnej vzniká odberateľovi iba právo na výmenu tovaru za tovar rovnakých parametrov. V rámci zmluvnej záruky bude chyba tovaru odstránená opravou, ak to nebude možné alebo ekonomické, potom výmenou tovaru 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.

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.

Zákonná 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 uvedenými v týchto všeobecných podmienkach, alebo všeobecnými zásadami, na chyby vzniknuté nedodržaním pokynov na údržbu, prevádzku alebo obsluhu výrobku, 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 ako je napr. 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. 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 prekročená, a na prirodzené opotrebovanie súčastí pri výrobcom doporučenom používaní tovaru.

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

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

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

Ak je predmetom plnenia software, záruka dodávateľa sa vzťahuje výhradne na fyzickú čitateľnosť médií. Okamžikom odstránenia ochranných prvkov sa odberateľ 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. 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.

V prípade záručnej vady počítača, ktorá má za následok stratu inštalovaného softwaru, zaistí dodávateľ zdarma uvedenie do stavu, v ktorom bol odberateľovi predaný, t.j. s inštalovaným softwaru, ktorý bol inštalovaný dodávateľom, resp. výrobcom. Na dáta a údaje vložené užívateľom, si užívateľ vykonáva zálohu sám, a pri strate takýchto údajov dodávateľ nenesie zodpovednosť za škody týmto vzniknuté.

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 (OEM software), inštalácia iného alebo dodatočného softwarového produktu, prípadne inštalácia ovládačov vykonaná odberateľom alebo treťou stranou.

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

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

Spotrebiteľské zmluvy:

V prípade, keď predaj tovaru alebo realizácia predmetu plnenia je uskutočnený na základe zmluvy uzavretej pri použití prostriedkov komunikácie na diaľku, 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 sedemdnňová. 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 prania spotrebiteľa, zmluvy na dodávku tovaru alebo služieb, cena ktorých je

závislá na výchyľkách finančného trhu nezávisle na völi 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 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 alebo službu, ktorú zaplatil. Zmluvu uzavretú na diaľku so spotrebiteľom je možné zrušiť len za podmienok stanovených zákonom.

Záručné podmienky:

#### SPÖSÖB UPLATNENIA REKLAMÁCIE:

Odstránenie chýb predmetu plnenia v záručnej dobe, týchto všeobecných podmienok, ak nie je zmluvne dohodnuté inak. Pri uplatnení reklamácie je vždy nutné predložiť:

Doklady o kúpe tovaru alebo službe, 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 alebo poštovný doklad o prevzatí tovaru.

c) Reklamovaný tovar, ktorý je kompletný vrátane dokumentácie, s neporušenými záručnými nálepkami a ďalej v obchodných

záväzkových vzťahoch musí byť reklamovaný tovar 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 príslušný doklad

#### PODMIENKY ZAOBCHÁDZANIA S TOVAROM:

- Tovar 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 ktorým je návod na obsluhu , resp. užívateľská príručka a pod.

- S tovarom je nutné zaobchádzať v súlade s návodom na jeho obsluhu, dodržiavať podmienky prevádzky a údržby tovaru. S tovarom je nutné používať iba taký spotrebný materiál a príslušenstvo, ktoré sú doporučené výrobcom tovaru.

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

- V prípade pamäťových médií je nutné, aby odberateľ v rámci jeho všeobecnej povinnosti prevencie škôd zaistoval 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 zneužitíu. Dodávateľ nezodpovedá za prípadnú stratu, poškodenie dát a programov, ktoré sú uložené na zariadeniach pre ich ukladanie.

- Dodávateľ negarantuje plnú zľúčiteľnosť predaných počítačov a počítačových súčastí s inými dielmi, ktoré pracovníci dodávateľa alebo ním poverené osoby neschvália, ani so softwarovými aplikáciami, ktorých funkčnosť nebola odberateľom výslovne požadovaná v objednávke.

- Dodávateľ negarantuje plnú funkčnosť aplikačného softwaru vo verziách, ktoré nie sú vhodné pre odberateľom objednaný, resp. používaný operačný systém. Za prípadné chyby spôsobené obmedzenou funkčnosťou softwarových aplikácií, ktoré nespĺňajú podmienku špecifikovanú v predchádzajúcej vete, dodávateľ nezodpovedá.

- Pokiaľ bude odberateľ 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 zľúčiteľnosť s daným počítačom.

Pri neoprávnenej reklamácií 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.

## Reklamačný poriadok

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.

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.

Odberateľ je povinný uplatňovať reklamáciu predložením predmetu plnenia a písomným oznámením, 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. 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.

Pri reklamacii predmetu plnenia je odberateľ povinný preukázať zakúpenie predmetu plnenia u dodávateľa faktúrou a súčasne dodacím listom alebo servisným protokolom alebo výdajkou, popr. výrobný list PC zostavy.

Reklamáciu je možné oznámiť aj telefonicky na telefónnych číslach k tomu určených alebo osobne u dodávateľa. Pri reklamacii je potrebné nahlásiť typ zariadenia, sériové číslo, číslo faktúry a dodacieho listu a ďalej čo najpodrobnejšie popísať charakter závady a uviesť kontaktnú osobu. Dodávateľ potom zabezpečí posúdenie reklamácie a po dohode s odberateľom podnikne kroky na odstránenie chyby.

Z dôvodu nebezpečia možného poškodenia predmetu plnenia pri preprave dodávateľ prijíma na reklamáciu iba predmet plnenia zabalený v originálnom obale. Predmet plnenia prepravovaný bez originálneho obalu nebude s výnimkou ďalej uvedenou na reklamáciu prijatý. Dodávateľ nie je povinný prijať na vybavenie reklamácie predmet plnenia, ak ho odberateľ neodovzdá so všetkými náležitosťami a príslušenstvom.

V prípade dodržania ustanovení 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 a to buď telefonicky, faxom alebo 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.

### Odstránenie chýb predmetu plnenia v záručnej dobe

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

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 software, monitor, periférie, multimediálne balíky, zapisovacie mechaniky CD-R/RW, zálohovacie zariadenie a odberateľom pridané zariadenia.

Pri chybách, ktorých prejavy sa nedajú reprodukovať, 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.

Odberateľ sa zaväzuje vytvoriť dodávateľovi alebo ním poverenému subjektu podmienky pre úspešné vykonanie servisného zákroku, ako aj podmienky k vybaveniu nevyhnutných formalít na vykonanie opravy reklamovanej chyby.

Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od poskytnutej záruky pri predmete plnenia, resp. pri jeho jednotlivých častiach, ak zistí, že vyskytujúca sa chyba bola spôsobená príčinou nespádajúcou 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 neoprávnené, 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.

## **Licencia**

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

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 produktmi.

## **Zodpovednosť**

Dodávateľ zodpovedá odberateľovi za škodu jemu spôsobenú, ktorú zaviní porušením povinností vyplývajúcich pre dodávateľa z tohto 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.

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.

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 vyžadované dokumenty vzťahujúce sa k vzniku škodovej udalosti.

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 neodvratiteľnou náhodou.

## **Technická a systémová podpora**

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

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 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 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.

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, konfiguráciu alebo reінštaláciu 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.

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.

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

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.

## **Všeobecné ustanovenia**

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.

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.

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.

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.

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.

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.

Tieto všeobecné podmienky nadobúdajú platnosť a účinnosť dňom 2.3.2009.