

## **Všeobecné obchodní podmínky**

**společnosti HSI com s.r.o., Čelakovského 10, 301 00 Plzeň, DIČ: CZ4916545**

### **1. Základní ustanovení**

1.1. Tyto všeobecné, obchodní, servisní a záruční podmínky (dále jen „Všeobecné podmínky“) definují vztahy při dodávkách zboží a služeb (dále jen „předmětu plnění“) firmou HSI com s.r.o.(dále jen „dodavatele“) odběratelům a jsou závazné pro veškerý obchodní styk s dodavatelem. Odchylná písemná ujednání účastníků (např. smlouvy) nebo smluvní podmínky vztahující se ke konkrétnímu předmětu plnění (např. internetové služby) mají přednost před těmito Všeobecnými podmínkami.

1.2. Vznik sjednávaného smluvního vztahu je vždy podmíněn přijetím objednávky odběratele dodavatelem. Podpisem právně závazných dokumentů k založení závazkového vztahu mezi dodavatelem a odběratelem ve věci dodávky předmětu plnění dodavatelem akceptují obě strany, že se jejich vzájemný závazkový vztah bude řídit režimem Obchodního zákoníku.

1.3. Pouze v případě, že odběratel je nesporně pouze spotřebitelem a některá ustanovení v těchto Všeobecných podmínkách by byly v rozporu s právními předpisy zakotvující ochranu práv spotřebitele, se nepoužije příslušné právní ustanovení a bude aplikován příslušný platný předpis.

Definice pojmu: Spotřebitel je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní a podnikatelské činnosti (viz. par. 52 odst.3 Obč. zák.).

### **2. Cena předmětu plnění**

2.1. Dodavatel a odběratel ujednali, že veškeré katalogy a ceníky vydávané v papírové nebo elektronické podobě, stejně tak ústní a telefonické informace o cenách předmětu plnění mají pouze informativní charakter a pro dodavatele nejsou závazné a tedy odběratelem vymahatelné. Dodavatel si dále vyhrazuje právo změnit technické parametry i ceny bez předchozího písemného oznámení. Dodavatel rovněž neodpovídá za tiskové chyby v cenících a ostatních materiálech.

2.2. Pro upřesnění předmětu plnění a ceny je odběratel oprávněn si vyžádat závaznou písemnou cenovou nabídku (dále jen „nabídka“), jejíž platnost je 10 kalendářních dní, pokud není v nabídce uvedeno jinak.

2.3. Ceny předmětu plnění v nabídce nezahrnují žádné další související služby, pokud není uvedeno jinak. Požadavek na poskytnutí souvisejících služeb je třeba výslovně uvést v objednávce.

2.4. Není-li uvedeno jinak dodavatel dále předpokládá obvyklé použití předmětu plnění. Specifické požadavky na předmět plnění je nutno výslovně uvést v objednávce.

### **3. Uzavření smluvního vztahu**

3.1. Jednotlivé obchodní případy se uzavírají na základě doručených písemných či objednávek odběratele (které mohou být učiněny i elektronickými prostředky, např. faxem či mailem), nebo na základě uzavřené písemné dohody též ústně nebo telefonicky. Vystavení objednávky obvykle předchází cenová nabídka učiněná na základě poptávky odběratele. Pokud není uvedeno jinak, platí pro smluvní vztah mezi odběratelem a dodavatelem právě tyto Všeobecné podmínky až do úplného vypořádání práv a závazků mezi oběma smluvními stranami. Pro cenovou kalkulaci předmětu plnění platí ceny uvedené v platné cenové nabídce nebo ceny platné v okamžiku přijetí objednávky.

3.2. Objednávka musí obsahovat identifikaci odběratele a jednoznačné určení předmětu plnění a jeho množství a cenu (dle předběžného nacenění dodavatelem) včetně požadavku na související služby a dodávky zboží, dodací podmínky, odpovědnou osobu za převzetí (nejedná-li se o oprávněnou osobu), případně další specifické požadavky na předmět plnění.

3.3. Po obdržení objednávky odběratele na požádání zašle dodavatel odběrateli potvrzení objednávky (e-mailem, faxem, poštou). Dodavatel je oprávněn přijmout i objednávku po uplynutí platnosti nabídky. Potvrzení objednávky je dodavatel povinen učinit nejpozději do 2 pracovních dní od doručení objednávky a žádosti o potvrzení objednávky. Tímto okamžikem vzniká smluvní vztah.

3.4. V případě, že se jedná o nestandardní předmět nebo o rozsáhlejší předmět plnění, je dodavatel oprávněn před přijetím objednávky požadovat složení zálohy. Dodací lhůta začíná běžet až po uhrazení zálohy odběratelem.

3.5. V případě větších a rozsáhlých dodávek předmětu plnění, nebo požaduje-li to některý z účastníků, mohou účastníci uzavřít zvláštní smlouvu na předmět plnění s odkazy se specifickými ujednáními a odkazy na tyto Všeobecné podmínky.

3.6. V případě, že předmět plnění je poskytnutí služby/servisu, vzniká smluvní vztah podepsáním objednávky a nebo odsouhlasením Záznamu o provedení práce k zakázce účastníky. (Definice pojmu: „Záznam o provedení práce“ – písemný dokument, který slouží pracovníkovi dodavatele jako pokyn k poskytnutí služby, dále obsahuje všechny nezbytné technické a jiné informace nutné pro zdárné poskytnutí služby a slouží pro zaznamenání dohodnutého postupu, použitých náhradních dílech a času stráveného plněním zakázky včetně ceny).

## **4. Stornování objednávky odběratelem**

4.1. Každou změnu nebo stornování objednávky odběratelem je nutno vždy projednat s dodavatelem. Dodavatel je oprávněn vyúčtovat odběrateli smluvní pokutu až do výše 50 % ceny předmětu plnění, anebo její stornované části na pokrytí nákladů účelně vynaložených v souvislosti se změnou či stornováním objednávky.

## **5. Dodací podmínky**

5.1. Dodávky předmětu plnění budou realizovány v co nejkratších termínech, s ohledem na dostupnost produktů a provozní možnosti dodavatele.

5.2. Za splnění termínu se považuje předání předmětu plnění dodavatelem nebo jím pověřeným pracovníkem/firmou (např. přepravní firmou) odběrateli, a to buď v sídle dodavatele, nebo po dohodě i na jiném místě (např. v sídle odběratele).

5.3. Je-li sjednán osobní odběr nebo se jedná o plnění vyžadující instalaci u odběratele, je za splnění termínu považováno také sdělení odběrateli, že předmět plnění je připraven k převzetí. Odklad převzetí předmětu plnění či jeho odložená instalace u odběratele nemá vliv na splnění termínu plnění a následné kroky (např. úhradu kupní ceny).

5.4. Není-li sjednáno jinak, rozumí se vždy místem plnění sídlo dodavatele. Náklady spojené s dodáním na jiné místo vždy nese odběratel, pokud není dohodnuto jinak.

5.5. Nepřevezme-li odběratel předmět plnění (např. z důvodu nepřítomnosti odběratelem určené osoby), nese odběratel náklady spojené s opakovaným dodáním v plné výši.

5.6. Odběratel je povinen převzít předmět plnění a neprodleně zkontrolovat množství a typ předmětu plnění s dodacím listem, popřípadě zjevná poškození přepravních obalů nebo celých produktů. Zjistí-li odběratel jakýkoliv nesoulad, je povinen tuto skutečnost neprodleně sdělit dodavateli/doručiteli a písemně ji uvést na dodací list.

5.7. Odběratel je povinen do 2 dní po převzetí předmětu plnění uvést zařízení do provozu a rovněž zkontrolovat sériová čísla předmětu plnění s údaji uvedenými v záručním/dodacím listu (pokud jsou uvedena). Na pozdější reklamace tohoto typu nemusí dodavatel brát zřetel. Nesoulad sériových čísel může mít za následek odmítnutí reklamace v pozdější době.

5.8. Pro internetové obchodování platí (není-li uvedeno jinak) dodací podmínky uvedené v kapitole 12.

## **6. Instalace předmětu plnění, poskytnutí služby**

6.1. Požaduje-li odběratel nebo vyžaduje-li předmět plnění instalaci/službu u odběratele, je tato provedena za úplaty a to obvykle v okamžiku dodání předmětu plnění, anebo v termínu dohodnutém s pověřenou osobou odběratele. Odběratel se zavazuje do okamžiku instalace předmětu plnění zajistit řádné uložení způsobem odpovídajícím jeho charakteru a hodnotě.

6.2. Dodavatel před započítáním poskytování služby seznámí pověřeného pracovníka odběratele s plánovaným postupem poskytování služby a dohodnutý postup včetně odsouhlasené předpokládané ceny zaznamená do dokumentu „Záznam o provedení práce“. Tím se stává dohodnutá cena a rozsah poskytované služby závazný pro obě smluvní strany. Pokud během poskytování služby nastanou okolnosti, které vedou ke změně dohodnutého postupu a tedy zvýšení dohodnuté ceny o více jak 10%, celý postup odsouhlasení se znova opakuje. Během celého procesu poskytování služby se vychází z předpokladu oboustranného souhlasu s průběhem plnění služby včetně dohodnuté ceny. Po skončení a předání poskytnuté služby podepíše pověřený pracovník odběratele „Záznam o provedení práce“, čímž přebírá poskytnutou službu a akceptuje dohodnutou cenu.

6.3. Případné připomínky k poskytnuté službě je odběratel povinen vyřešit bezprostředně na místě s dodavatelem. V případě neshody se sporné záležitosti zaznamenají na „Záznam o provedení práce“. Jejich vyřešení zajistí později statutární orgán dodavatele s odběratelem. Na pozdější reklamace, jakožto odvolávání se na nekompetentnost pověřeného (přítomného) pracovníka, který převzal plnění služby, nelze brát zřetel.

6.4. Odběratel je také v případě požadavku na instalaci předmětu plnění/poskytnutí služby povinen zajistit přístup a vytvořit nezbytné podmínky a součinnost pro instalaci (přístupová hesla, konfigurace systému, zálohování atd.). Rozsah nutných podmínek vychází z běžných zvyklostí a bude upřesněn dodavatelem.

6.5. Neposkytne-li odběratel požadovanou součinnost, je dodavatel oprávněn vyúčtovat odběrateli náklady s neumožněným plněním dle platného ceníku služeb. Při opakované nesoučinnosti může dodavatel plnění odmítnout. Závazek dodavatele provést instalaci předmětu plnění/poskytnutí služby se považuje za splněný dnem, kdy opakovaný pokus o instalaci u odběratele zůstal bezvýsledný.

6.6. Instalace/poskytnutí služby jsou standardně prováděny u odběratele v běžnou pracovní dobu mezi 7.30 – 16.00 hod. v pracovní dny. Je-li třeba z provozních nebo jiných důvodů provádět instalaci/poskytnutí služby mimo tuto dobu, je třeba tento požadavek uvést na objednávce. Obě smluvní strany se dohodnou na podmínkách této nestandardní instalace.

6.7. Instalace předmětu plnění/poskytnutí služby se považuje za ukončenou předvedením, že příslušný produkt pracuje správně dle dokumentace, nebo demonstrováním standardního provozního stavu (a to i v případě, že k uvedenému neposkytl odběratel součinnost nebo se uvedeného nezučastnil).

## **7. Funkčnost předmětu plnění**

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

7.2. Požaduje-li odběratel instalaci předmětu plnění/poskytnutí služby v rozporu s obvyklým použitím anebo ujednáním, ač na tuto skutečnost byl dodavatelem upozorněn, je dodavatel oprávněn:

- navrhnout realizovatelný způsob instalace předmětu plnění,
- navrhnout doplnění předmětu plnění, popř. provést nezbytná systémová opatření k provozování (např. upgrade ovladačů, změna konfigurací)
- instalaci předmětu plnění 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 v objednávce/potvrzení objednávky, nemůže být důvodem pro odstoupení od tohoto závazkového vztahu ze strany odběratele.

## **8. Platební podmínky, přechod vlastnických práv a doprava zboží**

8.1. Obvyklé platební podmínky standardního sortimentu zboží a služeb jsou platba na základě proforma faktury převodem na účet, nebo na dobírku, případně v hotovosti. Jiné platební podmínky může dodavatel akceptovat po předchozí domluvě, jedná se zejména o platbu na fakturu pro stálé zákazníky.

8.2. V případě objednávky nestandardního zboží nebo rozsáhlejší objednávce může být objednávka potvrzena (není-li dohodnuto jinak) po složení zálohy až do výše 70% z ceny.

8.3. V případě požadavku na úpravu obvyklých platebních podmínek je třeba tyto projednat s dodavatelem 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 jakéhokoliv důvodu provést úhradu, je povinen prokazatelně neprodleně kontaktovat dodavatele a dohodnout s ním změnu platebních podmínek. Neučiní-li tak nebo nedojde-li k dohodě, je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,2% dlužné částky včetně DPH za každý den prodlení ode dne původní lhůty splatnosti závazku až do jeho úplného uhrazení. Právo dodavatele na náhradu škody není tímto ujednáním dotčeno.

8.5. Dodavatel je také oprávněn při nedodržení dne splatnosti zasílat odběrateli písemné upomínky, za které je rovněž oprávněn vyúčtovat odběrateli administrativní náklady spojené s těmito upomínkami.

8.6. Povinnost odběratele uhradit svůj závazek vůči dodavatelovi řádně a včas je splněna datem připsání placené částky na účet dodavatele uvedený na faktuře.

8.7. Nebezpečí vzniku škody na předmětu plnění přechází na odběratele okamžikem jeho převzetí. 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 používá. Jakéhokoliv zcizení předmětu plnění, jeho poskytnutí do zástavy nebo zřízení zajišťovacího práva či jiného závazkového stavu k předmětu plnění ve prospěch třetí strany je rovněž až do úplného zaplacení ceny plnění bez souhlasu dodavatele nepřípustné.

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

8.9. Neplní-li odběratel svůj závazek za předmět plnění včas a v plné výši, je dodavatel oprávněn přerušit nebo omezit poskytování plnění dalších služeb, resp.

souvisejících služeb (např. záruční servis). Toto přerušení/omezení služeb nemá vliv na snížení ceny za sjednaný předmět plnění.

8.10. Zboží objednané u společnosti HSI com s.r.o, nebo v jejím internetovém obchodě.lze vyzvednout nebo doručit následujícími způsoby:

**Osobní odběr** - Objednané zboží bude připraveno k odběru v sídle firmy. O připravenosti zboží k odběru, budete informováni telefonicky, mailem nebo sms. V době objednání není zboží fyzicky v sídle společnosti. Osobní odběr není zpoplatněn.

**Přeprava přepravní službou** - Objednané zboží bude odesláno dopravcem PPL CZ, s.r.o..Náklady za dopravu přepravní službou se řídí platným ceníkem dodavatele a přepravní společnosti.

## 9. Podmínky nakládání se zbožím/dílem/službou

9.1. Zboží/dílo/služba je určeno pro provoz při napájení odpovídající technické normě, v prostředí bez výkyvů teplot a vlhkosti. Je třeba ho řádně udržovat a provozně zatěžovat podle předpisu výrobce/dodavatele, se kterým byl odběratel při objednávce zboží seznámen.

9.2. Se zbožím je nutno nakládat v souladu s návodem k jeho obsluze a dodržovat podmínky provozu /údržby. Se zbožím je nutné používat takové spotřební materiály a příslušenství, které jsou doporučeny výrobcem/dodavatelem (např. tonery, válce, inkoustové cartridge). Porušení této povinnosti má za následek ztrátu záruky.

9.3. Jakékoliv zásahy do zboží/díla/služby mohou být provedeny pouze dodavatelem nebo pouze s jeho výslovným souhlasem.

9.4. V případě paměťových médií je nutné, aby odběratel/uživatel v rámci jeho obecné povinnosti prevence škod zajišťoval přiměřenou a obvyklou ochranu svých dat. Zařízení pro ukládání dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem. Dodavatel nepřijímá žádnou odpovědnost za data ukládaná/uložená na těchto médiích. Dodavatel doporučuje zálohovat preventivně data na vhodných zařízeních.

9.5. Při předání zboží dodavateli (např. k záruční/pozáruční/servisní opravě) se předpokládá, že uživatel zabezpečil svoje data a programy vytvořením kopií, aby zabránil možnému zneužití. Dodavatel neodpovídá za případnou ztrátu nebo poškození dat a programů, které jsou uloženy na zařízeních pro jejich ukládání (např. pevné disky).

9.6. Dodavatel negarantuje plnou slučitelnost počítačů, počítačových součástí a programů, pokud ji pracovníci dodavatele neschválí, nebo jejichž funkčnost nebyla odběratelem výslovně požadována v objednávce.

9.7. Dodavatel negarantuje plnou funkčnost, pokud jsou počítačové komponenty/programy používány pod operačním systémem neschváleným dodavatelem.

9.8. Pokud bude odběratel požadovat na dodavateli, aby nainstaloval do počítače přídatné zařízení nebo díly, které nejsou předmětem dodávky dodavatele, může být přání odběratele vyhověno, ale dodavatel nenese žádnou odpovědnost za změnu povahy zboží, která bude tímto způsobena, ani za závady či škody tímto vzniklé, pokud dodavatel výslovně negarantuje slučitelnost instalovaného dílu s daným počítačem.

## 10. Záruka

10.1. Dodavatel poskytuje záruku na jednotlivé zboží a na ostatní předměty plnění s výjimkou SW (dále jen „zboží“) specifikované ve faktuře nebo jiném dokladu (dodací/záruční list, výdejka apod.). Zbožím není SW, u kterého dochází pouze k převedení užívacích práv. Tímto ujednáním nejsou dotčena práva odběratele jakožto spotřebitele.

10.2. Délka záruky může být na jednotlivé díly stanovena rozdílně. V těch případech, kdy se jedná o prodej odběrateli, který není podnikatelem a je spotřebitelem dle občanského zákoníku, činí záruční doba na zboží 24 měsíců, nestanoví-li občanský zákoník výslovně jinak.

10.3. U některého zboží platí speciální registrační podmínky pro poskytnutí záruky. V těchto případech mají tato smluvní ujednání přednost před těmito Všeobecnými podmínkami.

10.4. U některého zboží lze dokoupit rozšíření rozsahu záruky. Podmínky se pak řídí příslušnými ustanoveními těchto rozšiřujících podmínek, které mají přednost před těmito Všeobecnými podmínkami, v ostatních ujednáních platí tyto podmínky.

10.5. Odběratel byl před převzetím zboží poučen, že nelze zaměňovat životnost výrobku, tj. dobu, po kterou při správném užívání a ošetřování může výrobek vzhledem ke svým vlastnostem, danému účelu a intenzitě používání vydržet, (např. životnost tiskáren), a záruční dobu, ve které lze reklamovat vady výrobku, tj. vady, které mají svůj původ ve výrobě, v použitém materiálu nebo způsobu zpracování.

10.6. Za rozpor s kupní či jinou smlouvou nelze považovat reklamace takových parametrů, které nejsou pro daný výrobek uvedeny v návodu ani jiné obchodně technické dokumentaci výrobce či v závazných technických normách (např. hlučnost ventilátorů, cvakání disků, lupání v monitorech apod.)

10.7. Záruka se vztahuje na vady, které mají původ ve výrobě, v použitém materiálu, nebo způsobu zpracování, v montáži nebo instalaci zboží/dílů provedených dodavatelem. Dodavatel je povinen plnit své závazky vyplývající ze záruky pouze tehdy, pokud odběratel není v prodlení s úhradou plnění svých závazků směrem k dodavateli.

10.8. Záruka se nevztahuje na opotřebení zboží/díla způsobeném užíváním a nevztahuje se na zboží, u kterého byla sjednána nižší cena (sleva, doprodej), dále se nevztahuje a závady způsobené používáním v rozporu s návodem k obsluze nebo všeobecnými zásadami, nedodržením pokynů pro údržbu, provoz, obsluhu, skladování, nepřiměřeným zacházením, vystavením nepříznivým vlivům, provozem

za jiných než výrobcem stanovených podmínek, povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem, nadměrným mechanickým opotřebením, na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného software, použitím jiného, než výrobcem výslovně doporučeného spotřebního materiálu, či příslušenství.

10.9. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé zanesenými počítačovými viry, instalací softwaru nedodaného dodavatelem, neodbornou instalací SW nebo přídavných zařízení.

10.10. Předmětem záručního plnění není rovněž běžná údržba, čištění a podobné úkony předepsané výrobcem nebo dodavatelem. Záruka se též nevztahuje na opotřebenění součástí zboží, u nichž výrobce limitoval životnost takové součásti, jestliže tato byla překročena, a na přirozené opotřebenění součástí při výrobem doporučeném užívání (např. válce, gumové podavače, filtry, pokles kapacity akumulátorů atd.)

10.11. Záruční lhůta začíná běžet ode dne převzetí zboží/díla odběratelem. Bude-li zboží vyměněno v rámci záruky, pak vyměněné zboží/dílo bude mít záruční dobu do zbytku původní smluvní záruční doby reklamovaného zboží, nebude-li výslovně domluveno jinak.

10.12. Do záruční doby se nezapočítává doba od uplatnění oprávněné reklamace až do doby, kdy byl odběratel povinen zboží po opravě převzít.

10.13. Záruka zaniká nedodržením podmínek provozu nebo neprováděním pravidelné běžné údržby v souladu s návodem k obsluze, provedením změny na dodaném zboží, porušení záručních nálepek apod. Nedodržením záručních podmínek ze strany odběratele zanikají všechna práva odběratele vyplývající ze záruky.

10.14. U software se záruka dodavatele vztahuje pouze na fyzickou čitelnost médií. Okamžikem odstranění ochranných prvků (fólie, pečeť, otevření obálky apod.) se odběratel stává oprávněným licenčním uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání nositele autorských práv. Tento předmět plnění nelze vrátit dodavateli. Dodavatel neodpovídá za správnou funkci softwarových produktů. Obsah záruky poskytované nositelem autorských práv se řídí licenčním ujednáním k software, které je jeho součástí.

10.15. V případě záruční opravy počítače, která má za následek ztrátu nainstalovaného SW, není povinen dodavatel zajistit zdarma nainstalování daného software dodavatelem do stavu, jako byl při prvním předání.

10.16. Záruka se nevztahuje na případnou nefunkčnost/omezenou funkčnost způsobenou změnami nastavení. Změnou nastavení se rozumí jakákoliv změna systémových nastavení dodavatelem/výrobcem dodaného software, instalace jiného nebo dodatečného software, případně instalace ovladačů provedené odběratelem nebo třetí stranou.

10.17. V případě oprav hardwarových produktů nebo úprav předmětu plnění provedených jako pozáruční nebo placené služby v rámci pozáruční doby (tj.



nespadajících do rozsahu záruky), činí smluvní záruka na dodaný materiál 6 měsíců a na provedenou práci 3 měsíce, pokud není výslovně dohodnuto jinak.

## **11. Internetové obchodování**

11.1. V případě, že zboží bylo objednáno prostřednictvím internetového obchodu, má odběratel (pokud zboží objednal jako spotřebitel, který není podnikatelem) právo odstoupit od smlouvy do 14 dní od převzetí zboží přepravní firmou. Odběratel však nemůže odstoupit od smluv vyjmenovaných v občanském zákoníku (par.53, odst 7.), zejména od smlouvy na dodávku počítačových programů, audio a video nahrávek, smlouvy na dodávku zboží upraveného podle přání spotřebitele, smlouvy na dodávku zboží a služeb, jejichž cena závisí na výchylných trhu nezávisle na vůli dodavatele a dalších vyjmenovaných smluv zákonem a při osobním odběru zboží na prodejně. Oznámení odběratele o odstoupení od smlouvy uzavřené elektronickou cestou musí být dodavateli doručeno do skončení lhůty pro odstoupení od smlouvy. Odběratel musí do této lhůty řádně vrátit kompletní nepoužité zboží v neporušených obalech včetně veškeré dokumentace a všech dokladů. Důsledkem odstoupení od smlouvy je povinnost obou smluvních stran vrátit si vše, co podle smlouvy dostaly.

11.2. Veškeré přímé náklady (zejména poštovné a dopravné) na vrácení zboží nese spotřebitel/odběratel.

11.3. Po odstoupení a řádném vrácení zboží je dodavatel povinen bez zbytečného odkladu vrátit spotřebiteli finanční částku za zboží/plnění.

## **12. Dodací podmínky pro internetové obchodování**

12.1. Dodací podmínky jsou odběrateli k dispozici před objednáním zboží a odběratel je srozuměn s tím, že pro dodání zboží platí právě tyto Dodací podmínky.

12.2. Dodací podmínky jsou stanoveny takto:

- K ceně zboží je při určitých způsobech platby a dodání připočítán poplatek, který je závislý na celkové výši objednávky. Sestává s fixní přírážky a procentuálního navýšení. Výše fixní přírážky odráží náklady na poštovné a balné, procentuální složka zahrnuje náklady na bankovní operace. Výše přírážky je vždy předem přehledně vyčíslena při výběru platební metody a dopravy.
- U zboží, které má nestandardní rozměr nebo váhu, bude účtována zvláštní sazba za přepravné, které odpovídá povaze zasílaného zboží. O ceně o ceně je zákazník informován předem.

12.3. Tyto Dodací podmínky jsou platné pro dodávky zboží v rámci celé ČR, nabývají platnost 1. 11. 2012, jsou v papírové podobě k dispozici v sídle společnosti a jsou také uveřejněny v elektronické podobě na internetu na [www stránkách společnosti HSI com s.r.o. http://www.hsicom.cz/pdf/vseobecne-obchodni-podminky.pdf](http://www.hsicom.cz/pdf/vseobecne-obchodni-podminky.pdf) .

## 13. Reklamační řád

Dodavatel a odběratel ujednali, že veškeré reklamace budou vyřizovány dle níže uvedeného reklamačního řádu, který je součástí těchto všeobecných obchodních podmínek a se kterým byl odběratel seznámen. Uplatnění nároku v rozporu tímto reklamačním řádem nebude považováno za platné podání reklamace.

13.1. Odběratel je povinen zajistit prohlídku předmětu plnění co nejdříve po zjištění nebezpečí škody na předmětu plnění a je povinen takto zjištěné vady oznámit ihned dodavateli, který rozhodne o dalším postupu.

13.2. Odběratel je povinen uplatňovat reklamaci předložením předmětu plnění a písemným oznámením obsahujícím co nejpřesnější specifikaci zjištěné závady předmětu plnění, nebo může tuto reklamaci uplatnit i osobně. Místem reklamace je sídlo dodavatele, pokud není dohodnuto jinak.

13.3. Na některá zařízení může odběratel uplatnit reklamaci přímo u autorizovaného zástupce výrobce. Pokyny autorizovaného zástupce výrobce jsou v tomto případě přiloženy k předmětu plnění. Místo plnění je pak určeno autorizovaným zástupcem výrobce.

13.4. Při reklamaci předmětu plnění je odběratel povinen prokázat zakoupení předmětu plnění u dodavatele fakturou/pokladním dokladem a současně dodacím listem, záručním listem nebo servisním protokolem (s uvedením servisního čísla předmětu plnění, pokud je přiděleno). Dále je nutno co nejpodrobněji popsat charakter závady a uvést kontaktní osobu odběratele. Dodavatel poté zajistí posouzení reklamace a po dohodě s odběratelem provede kroky k odstranění vady v souladu s těmito podmínkami.

13.5. Z důvodu možného poškození předmětu plnění při přepravě dodavatel přijímá k reklamaci pouze předmět plnění zabalený v originálním obalu. Za originální obal lze považovat obal od identického kusu předmětu plnění, je však nutno na obalu zvýraznit, že neodpovídají výrobní/sériová čísla předmětu plnění. Pokud odběratel dodá předmět plnění k reklamaci bez originálního obalu, může dodavatel účtovat manipulační poplatek 100,- Kč zvýšený o platnou DPH. Dodavatel není povinen přijmout do reklamace neúplný předmět plnění, tedy s chybějícími součástmi a příslušenstvím.

13.6. Pokud jsou splněna všechna požadovaná ustanovení tohoto článku, převezme dodavatel předmět plnění do reklamace. O výsledku reklamace je odběratel informován (telefonicky, faxem, e-mailem) nejpozději do 1 měsíce od převzetí do reklamace.

## 14. Odstranění závad předmětu plnění v záruční době

14.1. Dodavatel je oprávněn použít k vyřízení reklamace třetích osob. Jednotlivé typy a délky záručních dob jsou uvedeny na faktuře, nebo v záručním/dodacím listu předmětu plnění a závisí na záručních dobách, které na zboží poskytují

výrobci/distributoři. Jiné servisní podmínky poskytuje dodavatel odběrateli na základě zvláštní smlouvy/dohody, kdy provádí záruční servis i mimo vyjmenované případy a způsoby. V tomto případě odběratel hradí dodavateli vícenásobné servisního zásahu formou pravidelného poplatku nebo přímou úhradou nákladů spojených se servisním zásahem.

14.2. U závad, jejichž projevy nelze reprodukovat (závady náhodně se vyskytující), je doba diagnostiky a opravy vady dána dohodou mezi pověřenými osobami dodavatele a odběratele.

14.3. Odběratel se zavazuje dodavateli vytvořit vhodné podmínky pro zdárné provedení servisního zákroku (umožnit přístup k zařízení, přístup do systému, hesla, přítomnost svého zástupce apod.); v opačném případě se reklamační lhůta prodlužuje o dobu, po kterou nebyla tato součinnost poskytnuta

14.4. Dodavatel je oprávněn nepovažovat poskytnutou opravu za záruční, zjistí-li se, že vada byla způsobena příčinou nespádající do záruky, nebo zjistí-li se, že na předmětu plnění nebo jeho části byl proveden zásah neoprávněnou tj. jinou osobou než dodavatelem nebo osobou jím pověřenou. Zjistí-li dodavatel, že reklamovaná vada byla hlášena neoprávněně a nejedná se tedy o záruční opravu, je oprávněn požadovat na odběrateli uhrazení nákladů, které dodavateli v souvislosti s tím vznikly.

## **15. Odpovědnost za škodu**

15.1. Dodavatel odpovídá za škodu způsobenou porušením povinností vyplývajícím pro dodavatele z tohoto závazkového vztahu.

15.2. Dodavatel neodpovídá odběrateli za škodu, která mu vznikne v důsledku údržby předmětu plnění jinou osobou než dodavatelem, nesprávného nebo neadekvátního používání předmětu plnění, užití předmětu plnění v jiném než doporučeném prostředí.

15.3. Účastníci tohoto závazkového vztahu stanovují, že výše předvídatelné škody, která případně může vzniknout porušením povinností dodavatele, 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.

15.4. Jakékoliv nároky na náhradu škody je odběratel oprávněn u dodavatele uplatnit jen tehdy, pokud po vzniku škodné události učinil veškeré kroky směřující k minimalizaci výši škody a pokud o vzniku škodné události dodavatele bezodkladně vyrozuměl a poskytl mu veškeré vyžádané dokumenty ke vzniku škodné události se vztahující.

15.5. Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají za porušení závazků způsobené vyšší mocí, které nebylo možné vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit.

## **16. Základní technická podpora odběratele**

16.1. Dodavatel poskytuje odběrateli základní technickou podporu vyplývající z tohoto smluvního vztahu. Jedná se o podporu zajišťující provozuschopnost předmětu plnění, odstranění chybových stavů, nové verze ovladačů, případně poskytnutí dalších informací nezbytných pro funkci předmětu plnění. Za základní technickou podporu se nepovažuje odstraňování chybových stavů způsobených nesprávnou obsluhou, nebo vzniklých v souvislosti se změnou konfigurace zařízení/operačního systému včetně jeho upgradů, pokud tyto neprovádí a nedodává dodavatel. Za základní technickou podporu se také nepovažuje nasazení systémů a jiných softwarových produktů, pokud jejich nasazení není součástí předmětu plnění.

16.2. Základní technická podpora je poskytována v sídle dodavatele, po dobu záruky je bezplatná. Jakákoliv další činnost nebo plnění požadavků odběratele dodavatelem v záruční i pozáruční době je považována za standardní servisní činnost dodavatele a je poskytována za úplaty dle aktuálních ceníků dodavatele.

## **17. Závěrečná ustanovení**

17.1. Práva a povinnosti vyplývající z tohoto závazkového vztahu se řídí českým právním řádem. K řešení případných sporů určují účastníci jako místně příslušný soud dle sídla dodavatele.

17.2. Text těchto Všeobecných obchodních podmínek je nedílnou součástí objednávky a odběratel prohlašuje, že byl s těmito všeobecnými smluvními podmínkami seznámen a bez výhrad je akceptuje. Odběratel je srozuměn s tím, že pro smluvní vztah platí právě tyto Všeobecné obchodní podmínky.

17.3. Tyto Všeobecné obchodní podmínky nabývají platnost 1. 11. 2012, jsou k dispozici v sídle společnosti a jsou také uveřejněny na internetu na www stránkách společnosti HSI com s.r.o. na internetové adrese

<http://www.hsicom.cz/pdf/vseobecne-obchodni-podminky.pdf>