

A) OBECNÁ ČÁST**1. Všeobecná ustanovení**

- 1.1. Tyto Všeobecné smluvní podmínky společnosti XANADU a.s., verze pro podnikatele (dále jen „VSP“) upravují právní vztahy ze smluv uzavřených mezi společností XANADU a.s., IČ: 14498138, se sídlem Žirovnická 2389, 10600 Praha 10 - Záběhlice, zapsané v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 17555, (dále jen „společnost XANADU a.s.“) jako dodavatelem ve smyslu článku 2 VSP, a zákazníkem ve smyslu článku 2 VSP, který je podnikatelem, v souvislosti s podnikatelskou činností zákazníka. Těmito VSP se řídí právní vztahy z veškerých smluv kupních, smluv o dílo, smluv servisních, smluv o převodu licencí software, smluv o výpůjčce a jejich kombinací, pokud je společnost XANADU a.s. na straně prodávajícího, zhotovitele, poskytovatele, převodce či půjčitele, není-li stranami konkrétní smlouvy výslovně písemně dohodnuto jinak. VSP jsou zveřejněny na internetu (www.xanadu.cz) a jsou k dispozici k nahlédnutí v obchodních střediscích společnosti XANADU a.s.
- 1.2. Smluvní strany se dohodly, že ujednání VSP se použijí vždy, pokud smlouva neobsahuje konkrétní ujednání, které ujednání VSP vylučuje nebo nahrazuje.
- 1.3. Těmito VSP se řídí i právní vztahy ze smluv uzavřených mezi společností XANADU a.s. a zákazníkem, které nebyly uzavřeny písemně. V takovém případě nelze dohodou stran vyloučit nebo nahradit určité konkrétní ujednání VSP.
- 1.4. V případě poskytování digitálního obsahu se ustanovení § 2389a až 2389u zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, nepoužijí a všechna práva a povinnosti se řídí těmito VSP, není-li stranami konkrétní smlouvy výslovně písemně dohodnuto jinak.

2. Vymezení pojmů

- 2.1. **Smlouvou** se rozumí smlouva kupní, smlouva o dílo, smlouva servisní, smlouva o převodu licencí software, smlouva o výpůjčce nebo jejich kombinace.
- 2.2. **Dodavatelem** se rozumí společnost XANADU a.s. jako prodávající, zhotovitel, poskytovatel servisní služby, převodce licencí software, nebo půjčitel.
- 2.3. **Zákazníkem** se rozumí kupující, objednatel, příjemce servisní služby, nabyvatel licencí software nebo vypůjčitel.
- 2.4. **Dodávkou** se rozumí dodání zboží, včetně instalace, pokud je sjednána, provedení díla, poskytnutí servisní služby, převod licencí software, nebo dodání předmětu výpůjčky.
- 2.5. **Předmětem dodávky** se rozumí zboží, dílo, servisní služba, převod licencí software nebo předmět výpůjčky.
- 2.6. **Místem dodávky** se rozumí místo dodání zboží, místo předání díla, místo poskytnutí servisní služby, místo instalace nebo předání software nebo místo dodání předmětu výpůjčky.
- 2.7. **Dobou dodávky** se rozumí doba předání zboží dodavatelem a jeho převzetí zákazníkem nebo prvním přepravcem (smlouva kupní), doba předání díla dodavatelem a jeho převzetí zákazníkem (smlouva o dílo), doba předání opraveného zařízení dodavatelem a jeho převzetí zákazníkem (smlouva servisní), doba předání nainstalovaného nebo nenainstalovaného software dodavatelem a jeho převzetí zákazníkem nebo prvním přepravcem (smlouva o převodu licencí software), nebo doba předání předmětu výpůjčky dodavatelem a jeho převzetí zákazníkem (smlouva o výpůjčce).
- 2.8. **Cenou** se rozumí dohodnutá cena zboží, cena díla, cena servisní služby, úplata za převod licencí software.
- 2.9. **Splněním dodávky** se rozumí splnění závazku dodavatele dodat předmět dodávky.
- 2.10. **Licencí software** se pro účely VSP rozumí:
a) oprávnění k výkonu práva software užit tak, jak je užit definováno v ustanovení § 12 zákona 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“),
b) vlastnické či jiné právo k rozmnožení software (počítačového programu), a to za účelem jejího využití, nikoli za účelem jejího dalšího převodu.
- 2.11. **Výrobce software** se rozumí autor software nebo osoba oprávněná k výkonu práva dílo užit (držitel licence ve smyslu autorského zákona), pokud její oprávnění k výkonu práva dílo užit zahrnuje právo na rozmnožování díla nebo právo na rozšiřování originálu nebo rozmnoženiny díla.
- 2.12. **Věci v digitální podobě** se rozumí digitální obsah, tedy jakákoliv data v digitální podobě, která jsou vytvořena a poskytována k užívání Zákazníkovi pro jeho vlastní potřebu.

3. Výzva poptávajícího, nabídka společnosti XANADU a.s., uzavření smlouvy, storno poplatek

- 3.1. Písemná nabídka společnosti XANADU a.s. na dodávku (dále jen „nabídka“) je vždy zpracována obchodním zástupcem společnosti XANADU a.s., a to na základě výzvy poptávajícího k učinění nabídky (dále jen „výzva“). Za výzvu se považuje jakákoli poptávka bez ohledu na její označení, tj. i pokud by byla označena jako objednávka nebo návrh na uzavření smlouvy. Výzva může mít podobu osobního jednání, telefonického kontaktu, e-mailu, poštou zaslaného dopisu apod.
- 3.2. Nabídka obsahuje předmět dodávky, místo dodávky, dobu dodávky, cenu bez DPH, není-li výslovně uvedeno jinak, osvědčení a certifikáty dodavatele a předmětu dodávky potřebné k řádnému splnění dodávky, případně další údaje vyžádané zákazníkem.
- 3.3. Dodavatel může poskytnout slevy ze svých standardních cen, přičemž výše případné slevy je vyčíslena v nabídce dodavatele. Předchozí jednání o slevě nejsou závazná.
- 3.4. Lhůta pro přijetí nabídky zákazníkem činí 5 pracovních dnů od data uvedeného v nabídce a není-li takovéto data, od data odeslání nabídky. Nabídka může být odvolána, pouze pokud to vyplývá z jejího obsahu. Uzavřená smlouva zcela nahrazuje práva a povinnosti stran plynoucí z předchozích jednání, komunikace a návrhů stran.
- 3.5. Dodavatel prohlašuje, že má zájem na uzavření smlouvy se zákazníkem, jen bude-li mezi nimi dosaženo shody o všech náležitostech v nabídce na uzavření smlouvy uvedených a/nebo smluvními stranami v rámci jednání o uzavření smlouvy navržených. Dosažením shody o jen některé náležitosti a/nebo o jen některých náležitostech není smlouva uzavřena a ujednání, na nichž již bylo dosaženo shody, smluvní strany nezavazují.
- 3.6. Dodavatel si vyhrazuje právo odvolat nabídku na uzavření smlouvy. Nabídku na uzavření smlouvy lze odvolat, jen pokud dodavatelovo odvolání nabídky dojde zákazníkovi dříve, než zákazník odeslal dodavateli její přijetí.
- 3.7. Dodavatel vylučuje možnost zákazníka přijmout dodavatelovu nabídku na uzavření smlouvy s jakýmkoli (tj. i podstatně podmínky nabídky neměnicím) dodatkem a/nebo jakoukoliv (tj. i podstatně podmínky nabídky neměnicím) odchylkou. Projev vůle zákazníka obsahující jakékoliv dodatky a/nebo odchylky od nabídky dodavatele je odmítnutím nabídky dodavatele na uzavření smlouvy jako celku a považuje se za novou nabídku na uzavření smlouvy ze strany zákazníka. Stejně tak je odmítnutím nabídky zákazníka a novou nabídkou na uzavření smlouvy ze strany dodavatele projev vůle dodavatele obsahující jakékoliv dodatky a/nebo odchylky od nabídky zákazníka.
- 3.8. Dodavatel vylučuje možnost, aby jakákoliv část smlouvy byla určena odkazem na obchodní podmínky jiné, nežli jsou tyto obchodní podmínky XANADU a.s., a to i v těch částech, v nichž by si obchodní podmínky neodporovaly.
- 3.9. Zákazník na sebe přebírá nebezpečí změny okolností dle § 1765 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a nebude se domáhat obnovení jednání o smlouvě, ani pokud by došlo ke změně okolností tak podstatné, že změna založí v právech a povinnostech stran zvlášť hrubý nepochopitelný znevýhodnění jedné z nich buď neúměrným zvýšením nákladů plnění, anebo neúměrným snížením hodnoty předmětu plnění.
- 3.10. Smluvní strany se mohou k žádosti zákazníka, kterou je zákazník oprávněn učinit a doručit dodavateli nejpozději 5 dní před dobou dodávky, dohodnout na změně části předmětu dodávky a v návaznosti na to i v ceně dodávky. Dojde-li k dohodě smluvních stran dle předchozí věty, je dodavatel oprávněn vyúčtovat spolu s cenou dodávky zákazníkovi a zákazník je povinen uhradit spolu s cenou dodávky dodavateli za část předmětu dodávky, jež měla být původně dle smlouvy dodána, storno poplatek ve výši mezi smluvními stranami sjednané v rámci této dohody, a nebude-li výše storno poplatku smluvními stranami sjednána, storno poplatek ve výši 10 % z ceny části předmětu dodávky (např. zboží) bez DPH, která nebude dle dohody smluvních stran dodána.

4. Práva a povinnosti dodavatele a zákazníka

- 4.1. Dodavatel se zavazuje splnit dodávku v místě plnění a v době dodávky sjednaných ve smlouvě. Není-li ve smlouvě místo plnění sjednáno, je místem plnění sídlo dodavatele nebo provozovna určená po uzavření smlouvy dodavatelem.
- 4.2. Zákazník se zavazuje zaplatit cenu v hotovosti nebo převodem na bankovní účet dodavatele uvedený v daňovém dokladu v době splatnosti sjednané ve smlouvě nebo těmito VSP. Zákazník se zavazuje poskytnout dodavateli bez zbytečného odkladu veškerou součinnost potřebnou k řádnému a včasnému splnění závazků dodavatele plynoucích z uzavřené smlouvy a/nebo těchto VSP.
- 4.3. Je-li splnění závazků dodavatele plynoucích z uzavřené smlouvy a/nebo těchto VSP vázáno na poskytnutí součinnosti ze strany zákazníka, doba dodávky se posunuje o tolik dní, o kolik je zákazník v prodlení s poskytnutím takové součinnosti. Kromě podmínek uskutečnění dodávky a povinností zákazníka podmiňujících dodávku sjednaných ve smlouvě se za součinnost zákazníka potřebnou k plnění dodávky považuje, s přihlédnutím k povaze smlouvy, zejména: zajištění potřebné funkčnosti, kapacity a kompatibility stávajícího SW a HW zákazníka a zpřístupnění takového HW a SW dodavateli; zajištění připravenosti místa dodávky k jejímu provedení; zajištění a předání informací, dat a odpovědí na dotazy, které vyžádá dodavatel v souvislosti s plněním dodávky; zajištění aktivní účasti (zahrnující bezodkladné a komplexní sdělování připomínek a požadavků zákazníka, vyžádanou účast osob zákazníka, které budou obsluhovat předmět dodávky, na proškolení a provozu) zákazníka v průběhu a po dokončení dodávky na zkouškách, předvedení, zahájení provozu či zkušebním provozu dodávky; zpřístupnění místa dodávky dodavateli; zajištění řádného včasného plnění povinností třetí osoby, pokud je smluvním partnerem zákazníka, potřebných k řádnému a včasnému splnění dodávky; zajištění převzetí dodávky odpovídající smlouvě včetně písemného potvrzení převzetí, bezodkladné a komplexní kontroly dodávky a sdělení oznámení nedostatků.
- 4.4. Zákazník a dodavatel se zavazují vzájemně informovat o tom, že vůči nim došlo k rozhodnutí o jeho zrušení či přeměně, je-li právnickou osobou, že došlo k podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení anebo že došlo k nařízení výkonu rozhodnutí nebo exekuce na jejich majetek. Zákazník a dodavatel se zavazují takovou informaci obsahující veškeré rozhodné a podstatné skutečnosti druhé straně poskytnout do tří pracovních dnů od okamžiku, kdy se o události dozvěděli. Zákazník a dodavatel se zavazují, v případě

nikoliv řádného splnění závazku uvedeného v tomto bodě VSP, pokud takové nesplnění ztíží či znemožní splnění jakýchkoli sjednaných závazků porušující strany vůči druhé straně, zaplatit druhému účastníkovi smluvní pokutu odpovídající 10% ze součtu cen včetně DPH sjednaných ve smlouvách uzavřených mezi dodavatelem a zákazníkem, a to ve smlouvách, v rámci, nichž doposud nedošlo ke splnění dodávky a zaplacení ceny.

- 4.5. Dodavatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud došlo k rozhodnutí o zrušení či přeměně zákazníka, je-li právnickou osobou, nebo došlo k podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení vůči zákazníkovi anebo došlo k řízení výkonu rozhodnutí nebo exekuce na majetek zákazníka.
- 4.6. Dodavatel je oprávněn evidovat a zpracovávat pro svoji potřebu data o zákaznících získaná z obchodních vztahů, nebo v souvislosti s nimi. K tomu dává dodavateli zákazník svůj výslovný souhlas.
- 4.7. Zákazník bere na vědomí, že zákazníkem neakceptované nabídky dodavatele, výkresová a technologická dokumentace dodavatele a jiné dokumenty dodavatele mohou požívat ochrany z hlediska práv duševního vlastnictví, tj. práva autorského a práv průmyslových a mohou tvořit součást obchodního tajemství dodavatele. Uvedené dokumenty musí být na vyžádání dodavatele vráceny bezodkladně dodavateli a nesmí být bez písemného souhlasu dodavatele zpřístupněny třetí osobě či jí předány.
- 4.8. Zákazník se zavazuje seznámit se podrobně před prvním použitím dodávky se všemi pravidly pro její používání obsaženými v návodech a příručkách výrobce a dodavatele, které jsou součástí dodávky. Zákazník se zavazuje oznámit písemně dodavateli veškeré dotazy a nejasnosti ohledně pravidel užívání dodávky, a to bezodkladně po seznámení se s příloženými doklady, a do doby vysvětlení ze strany dodavatele nepoužívat dodávku.
- 4.9. Dodavatel je v případě, že jeho činností při provádění díla dle smlouvy o dílo či její kombinace vznikne výsledek, který je předmětem práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, nebo i jakýkoliv jiný výsledek, oprávněn poskytnout takový výsledek i třetím osobám, a to bez jakéhokoliv omezení.
- 4.10. V případě, že výsledkem činnosti dodavatele při provádění díla dle smlouvy o dílo či její kombinace bude jakékoli plnění, které je předmětem práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, je zákazník, není-li výslovně v této smlouvě sjednáno jinak, oprávněn k jeho užití, jen pro svoji potřebu a jen způsobem obvyklým vzhledem k jeho povaze a k účelu, k němuž obvykle slouží. Bez ohledu na v předchozí větě uvedené není zákazník, není-li výslovně ve smlouvě sjednáno jinak, oprávněn rozšiřovat, pronajímat nebo půjčovat originál nebo rozmnoženinu jakéhokoliv plnění, které je výsledkem činnosti dodavatele při provádění díla dle smlouvy a které je předmětem práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví či jeho část, ať již v původní či pozměněné podobě, samostatně nebo v souboru anebo ve spojení s jiným dílem či prvky, nebo umožnit třetí osobě užití originálu nebo rozmnoženiny jakéhokoliv plnění, které je výsledkem činnosti dodavatele při provádění díla dle smlouvy a které je předmětem práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, či jeho části, jakýmkoliv způsobem a/nebo k jakémukoliv účelu.
- 4.11. Oprávnění zákazníka k užití plnění, které je předmětem práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, dle bodu 4.10., vzniká zákazníkovi až dnem úplného uhrazení celkové ceny dle příslušné smlouvy dodavateli. Nedojde-li k jeho zániku dříve jiným způsobem zaniká oprávnění zákazníka k užití plnění, které je předmětem práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví dle bodu 4.10., dnem odstoupení od příslušné smlouvy kteroukoliv ze smluvních stran.
- 4.12. Zákazník není oprávněn užívat plnění, které je předmětem práva průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, jiným způsobem a/nebo k jinému účelu než dle bodu 4.10. bez souhlasu dodavatele uděleného zákazníkovi písemnou formou nebo dohody (licenční smlouvy) uzavřené mezi zákazníkem a dodavatelem písemnou formou. Dodavatel prohlašuje, že požaduje, aby udělení souhlasu nebo dohoda dle předchozí věty splňovaly písemnou formu a že souhlasem nebo dohodou nechce být vázán, nebude-li písemná forma smluvními stranami dodržena. Změna tohoto ujednání jinou, než písemnou formou se nepřipouští.

5. Odpovědnost dodavatele a zákazníka za porušení smluvních ujednání

- 5.1. Zákazník se zavazuje pro případ prodlení s placením, byť částí ceny nebo jiné sjednané platby, zaplatit bez ohledu na svoje zavinění dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 5.2. Zákazník se zavazuje pro případ prodlení s poskytnutím součinnosti dle uzavřené smlouvy nebo dle bodu 4.3. VSP, zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,1% z celkové ceny dodávky včetně DPH, ve vztahu, které je v prodlení s poskytováním součinnosti, a to za každý den prodlení s poskytnutím součinnosti.
- 5.3. Zákazník se zavazuje zaplatit bez ohledu na svoje zavinění dodavateli smluvní pokutu ve výši 10% z celkové ceny dodávky včetně DPH, pokud ve vztahu k předmětné dodávce:
- a) zákazník je v prodlení delším než 10 dnů s poskytnutím součinnosti podle smlouvy a/nebo VSP,
- b) zákazník je v prodlení s placením, byť částí ceny po dobu delší než 10 dnů,
- c) zákazník je v prodlení s převzetím dodávky po dobu delší než 10 dnů,
- d) zákazník je v prodlení s plněním povinností dle bodu 4.4. a 4.7. VSP po dobu delší než 10 dnů,
- e) zákazník je v prodlení se splněním jakékoliv jiné povinnosti ze smlouvy nebo VSP, než jsou povinnosti zajištěné výše v tomto bodě pod písm. a) – d) po dobu delší než 30 dnů.
- 5.4. Dodavatel se zavazuje, pro případ prodlení se splněním dodávky nebo odstraněním vady dodávky po dobu záruky, zaplatit zákazníkovi smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny dodávky včetně DPH, ve vztahu, ke které je v prodlení.
- 5.5. Podstatným porušením smluvních povinností se rozumí jakékoli porušení povinností definované v bodě 5.3. VSP.
- 5.6. Zaplacením některé ze smluvních pokut ze strany zákazníka dle VSP či smlouvy není dotčeno právo dodavatele na náhradu škody ve výši přesahující zaplacenou výši smluvní pokuty. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčeny nároky na uhrazení smluvních pokut, nahrazení škody a ujednání smlouvy či VSP podmiňující výpočet a uplatnění smluvních pokut a nároků na náhradu škody.
- 5.7. Náhradou škody se rozumí a určují se jí zejména náklady vynaložené na vrácení dodávky; náhradní prodej dodávky; rozdíl mezi cenou dle této smlouvy a cenou náhradního prodeje dodávky; veškeré náklady dodavatele na pořízení a splnění dodávky dle smlouvy, nelze-li celou nepoškozenou dodávku vrátit zpět dodavateli nebo nemůže-li dodavatel vrácenou dodávku z jakýchkoli faktických/věcných či právních překážek prodat třetí osobě; náklady na vymáhání práv z této smlouvy vůči druhé straně. Takto určenou náhradu škody se strana odpovědná za škodu zavazuje poškozené smluvní straně zaplatit.

6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Cena odpovídá nabídce dodavatele, pokud byla taková nabídka před uzavřením smlouvy učiněna, nebo výši dle ceníku dodavatele platného v době odeslání nabídky. Ceník dodavatele je průběžně aktualizován a pravidelně uveřejňován na internetových stránkách dodavatele www.xanadu.cz. Všechny ceny uvedené v ceníku dodavatele, nabídce nebo smlouvě jsou uvedeny bez DPH a nejsou v nich zahrnuty náklady na dopravu, balení a pojištění předmětu dodávky, poštovné a náklady spojené s vývozem zboží mimo území ČR. Dodavatel je oprávněn jednostranně cenu navýšit o náklady na dopravu, balení a pojištění předmětu dodávky dle platného ceníku dodavatele, dále o poštovné a v případě dodávky s místem dodávky mimo území ČR také o náklady spojené s vývozem a dovozem zboží (clo, poplatky, náklady zajištění dokumentů apod.), přičemž zákazník je povinen takto navýšenou cenu zaplatit. Dodavatel je oprávněn vyúčtovat a požadovat zaplacení ceny včetně DPH ve výši odpovídající platným právním předpisům, zákazník je povinen navýšení ceny o DPH zaplatit.
- 6.2. **Cenová doložka**
Dojde-li v době od uzavření smlouvy do doby dodávky, pokud rozdíl mezi těmito dobami činí alespoň 20 dnů, k navýšení: a) celních sazeb, dovozních či vývozních poplatků, b) navýšení cen služeb a dodávek třetích osob potřebných k dodání dodávky dodavatelem, a to zejména z důvodů změny kurzů dotčených měn či zvýšení ceny energií, vstupů a dopravy či zvýšení inflace, má dodavatel bez dalšího právo jednostranně zvýšit cenu, avšak pouze o částku odpovídající popsanému navýšení. Zákazník v předchozí větě popsané zvýšení ceny akceptuje. Cena bude změněna, za podmínek uvedených v předcházející větě, podle pravidel § 2154 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, i v případě, že se bude jednat o jinou smlouvu než smlouvu kupní.
- 6.3. Zákazník je povinen cenu zaplatit v české měně, pokud se strany nedohodnou jinak. Volbě měny musí odpovídat všechny finanční a daňové doklady.
- 6.4. Zákazník se zavazuje uhradit dodavateli cenu nebo její část v požadované výši ještě před jejím dodáním, pokud nebylo ve smlouvě dohodnuto jinak. Dodavatel vystaví daňový doklad odpovídající dodávce. Pokud je dle dohody stran cena dodávky splatná po doručení daňového dokladu a strany se nedohodnou na lhůtě, potom činí lhůta splatnosti 14 dnů.
- 6.5. Doba dodávky se v případě prodlení zákazníka se zaplacením ceny nebo její části prodlužuje o tuto dobu prodlení zákazníka.
- 6.6. Strany se dohodly, že všechny doposud nesplacené pohledávky (zejména sjednané splátky) dodavatele vůči zákazníkovi se stávají okamžitě splatnými, jakmile se zákazník dostane do prodlení s některou svou platbou více než 7 dní nebo zákazník poruší některou povinnost definovanou v bodě 5.3. VSP, nebo pokud se stanou známými okolnosti, které jsou schopny snížit úvěrovou důvěryhodnost zákazníka (zejména zastavení plateb jiným osobám, prohlášení konkursu nebo povolení reorganizace, schválení oddlužení). V těchto případech je dodavatel povinen dosud nesplněné dodávky provést pouze v případě platby veškerých závazků zákazníka předem nebo při poskytnutí zajištění, se kterým dodavatel vyslovil souhlas. Dodavatel je oprávněn jednostranně započítat veškeré svoje pohledávky vůči zákazníkovi, a to i doposud nesplacené, na i doposud nesplacené pohledávky zákazníka vůči dodavateli.
- 6.7. Není-li smlouvou stanoveno jinak, platbou zákazníka jsou nejprve uhrazeny nároky dodavatele na náhradu škody a na smluvní pokuty z titulu porušení smlouvy, dále příslušenství pohledávky, a poté jednotlivé pohledávky v pořadí dle jejich splatnosti počínaje nejprve splatnou pohledávkou.
- 6.8. Dodavatel má právo požadovat zálohy až do výše 100% z celkové ceny dodávky bez DPH. Zálohy na cenu dodávky nejsou úročeny.

7. Splnění dodávky

- 7.1. Není-li ve smlouvě dohodnuta doba dodávky, budou dodávky dodavatele prováděny (splněny) dle jeho provozních možností a dle provozních možností smluvních partnerů dodavatele, a to co nejdříve. Částečné plnění ze strany dodavatele je přípustné a zákazník je povinen je řádně převzít. Zákazník se zavazuje převzít dodávku dodanou před i po určené době dodávky, s výjimkou dodávky dodané po uplynutí 30 dnů od určené doby dodávky.
- 7.2. Neodvratitelné události, jako vyšší moc, vyšší zásahy, dopravní a celní prodlení, stávky, výluky, pandemie, epidemie a z nich vyplývající omezení atd. a dodavatelem nezpůsobené okolnosti opravňují dodavatele k jednostrannému prodloužení doby dodávky, případně k odstoupení od smlouvy.
- 7.3. Není-li ve smlouvě sjednána doba dodávky nebo dodavatel dodá předmět dodávky před či po určené době dodávky, zavazuje se dodavatel sdělit zákazníkovi dobu dodávky telefonicky či mailem nejméně 2 pracovní dny předem. Pokud se zákazník na místo dodání nedostaví, případně odmítne předmět dodávky převzít, je předmět dodávky dodán v okamžiku, kdy si zákazník předmět dodávky v rozporu se smlouvou nepřevzal.
- 7.4. Předání dodávky zákazníkovi nebo její předání prvnímu přepravci k doručení zákazníkovi znamená přechod nebezpečí ztráty a škody na dodávce na zákazníka. V případě, že si má zákazník převzít dodávku dle smlouvy v určitý den v sídle či provozně dodavatele či v jiném určeném místě, přechází na zákazníka nebezpečí ztráty a škody na dodávce v tento den, i když si zákazník dodávku nepřevzal. Na písemnou žádost zákazníka se zavazuje dodavatel pojišťovat dodávku na účet zákazníka. Zákazník je povinen sdělit způsob pojištění a pojistnou částku.
- 7.5. Vyzádá-li si zákazník odeslání dodávky dodavatelem, je místem plnění místo předání dodávky prvnímu přepravci k doručení zákazníkovi s tím, že způsob dopravy volí dodavatel. Dopravné hradí dodavatel, pokud v nabídce, objednávce či smlouvě není ujednáno jinak. Dodávka je předána v době, kdy byla předána prvnímu přepravci.
- 7.6. V případě objednání instalace zařízení a počítačových programů odpovídá zákazník za kapacitu a kompatibilitu stávající výpočetní a související techniky či zařízení (níže a výše v textu nazvané také jen „HW“ či „hardware“) a počítačových programů (níže a výše v textu nazvané také jen „SW“ či „software“). V případě nekompatibility stávajících HW a SW, výjezdu technika k instalaci a následného neuskutečnění instalace se zavazuje odběratel veškeré náklady na neuskutečnou instalaci uhradit dodavateli.

B) ZVLÁŠTNÍ ČÁST**8. Kupní smlouva**

- 8.1. Strany se dohodly, že zboží, které je součástí dodávky, zůstává až do úplného zaplacení jeho ceny uvedené v daňovém dokladu včetně příslušenství ve vlastnictví dodavatele. Pro potřeby vyměření DPH je dnem zdanitelného plnění den dodání zboží, popř. zaplacení ceny, podle toho, ke kterému plnění došlo dříve.
- 8.2. Zastavit, nebo jinak zatížit zboží, na něž se vztahuje výhrada vlastnického práva, smí zákazník až do doby přechodu vlastnického práva pouze s předchozím písemným souhlasem vlastníka zboží. Jakákoliv opatření třetích osob, týkajících se zboží, na něž se vztahuje výhrada vlastnického práva, je zákazník povinen dodavateli bez zbytečného odkladu písemně oznámit. Na výhradu vlastnického práva je zákazník povinen třetí osobu upozornit. Zákazník nese veškeré náklady, které jsou s plněním povinností dle tohoto bodu spojeny.
- 8.3. Dodavatel má právo, namísto odstoupení od smlouvy, trvat na splnění smlouvy zákazníkem s tím, že je oprávněn domáhat se vydání zboží, na něž se vztahuje výhrada vlastnictví, a toto zboží mít ve své držbě (zajistit na náklady zákazníka jeho skladování u třetí osoby) do té doby, než zákazník cenu zaplatí, nebo její zaplacení dostatečně zajistí.
- 8.4. Zákazník se zavazuje umožnit dodavateli převzetí (odebrání) zboží, na které se vztahuje výhrada vlastnického práva, nejpozději do 1 týdne poté, kdy došlo k prodlení s úhradou ceny. Pokud je dodavatel oprávněn zboží zákazníkovi odebrat, dává tímto zákazník souhlas k tomu, aby pověřená osoba dodavatele mohla vstoupit do jeho obchodních prostorů v obvyklé provozní době za účelem odebrání zboží.
- 8.5. Zákazník se zavazuje, v případě odstoupení dodavatele od smlouvy, vrátit dodavateli veškeré dodané zboží včetně všech součástí a příslušenství ve stavu odpovídajícím dodání, a to osobně na adresu sídla dodavatele a ve lhůtě 1 týdne od účinnosti odstoupení. Zákazník se zavazuje, v případě prodlení s plněním závazku uvedeného v předcházející větě, zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny včetně DPH sjednané ve smlouvě, od které dodavatel odstoupil, a to za každý den prodlení. Zákazník se dále zavazuje, pro případ, že prodlení s plněním závazku uvedeného v první větě tohoto bodu smlouvy přesáhne 40 dnů, zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 10 % z ceny zboží včetně DPH sjednané ve smlouvě, od které dodavatel odstoupil.

9. Smlouva o dílo

- 9.1. Cena dodávky je splatná okamžikem předání díla.
- 9.2. Strany se dohodly, že k předání díla dodavatelem zákazníkovi dochází formou předávacího protokolu (eventuálně protokolu o instalaci nebo dodacího listu). Zákazník se zavazuje dílo převzít a podepsat předávací protokol v případě, že dílo bude bezvadné nebo bude vykazovat pouze drobné vady a nedodělky nebránící užívání díla. Dodavatel se v předávacím protokolu zaváže drobné vady a nedodělky odstranit ve lhůtě sjednané v předávacím protokolu. V případě, že zákazník v rozporu se smlouvou dílo odmítne převzít či nepřevzme, popř. se k předání díla nedostaví, považuje se za datum předání díla okamžik, kdy zákazník neoprávněně dílo odmítl převzít a nepřevzal. V takovém případě dodavatel zpracuje jednostranný záznam o předání díla, který předá zákazníkovi.
- 9.3. Není-li ve smlouvě sjednána doba dodávky nebo dodavatel dodá dodávku před či po určené době dodávky, zavazuje se dodavatel sdělit zákazníkovi dobu dodávky telefonicky či mailem nejméně 2 pracovní dny předem. Pokud se zákazník na místo dodání nedostaví, případně odmítá bezvadné dílo či dílo, vykazující pouze drobné vady a nedodělky převzít, platí ohledně předání předchozí bod obdobně.
- 9.4. Zákazník se zavazuje umožnit dodavateli převzetí (odebrání) zboží, na které se vztahuje výhrada vlastnického práva, nejpozději do 1 týdne poté, kdy došlo k odstoupení od smlouvy. Pokud je dodavatel oprávněn zboží zákazníkovi odebrat, dává tímto zákazník souhlas k tomu, aby pověřená osoba dodavatele mohla vstoupit do jeho obchodních prostorů v obvyklé provozní době za účelem odebrání zboží.
- 9.5. Pokud nedojde k splnění díla k přechodu vlastnického práva ze zákona, uplatní se i v případě dodání díla ujednání obsažená v bodech 8.1., 8.3. a 8.4. VSP, a to způsobem odpovídajícím odchylkám smlouvy o dílo.
- 9.6. Zákazník se zavazuje, v případě odstoupení dodavatele od smlouvy, demontovat, odinstalovat a vrátit dodavateli veškeré dodané zboží, jehož dodání bylo součástí díla, včetně všech součástí a příslušenství ve stavu odpovídajícím dodání, a to osobně na adresu sídla dodavatele a ve lhůtě 1 týdne od účinnosti odstoupení. Zákazník se zavazuje, v případě prodlení s plněním závazku uvedeného v předcházející větě, zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z ceny včetně DPH sjednané ve smlouvě, od které dodavatel odstoupil, a to za každý den prodlení. Zákazník se dále zavazuje, pro případ, že prodlení s plněním závazku uvedeného v první větě tohoto bodu smlouvy přesáhne 40 dnů, zaplatit dodavateli smluvní pokutu ve výši 10 % z ceny zboží včetně DPH sjednané ve smlouvě, od které dodavatel odstoupil.

10. Servisní smlouva

- 10.1. Strany se dohodly, že dodavatel poskytne (splní) zákazníkovi servisní služby ve lhůtě stanovené ve smlouvě a těchto VSP, a to výhradně na základě výzvy zákazníka, pokud termíny či lhůty splnění servisní služby nevyplývají přímo ze smlouvy. Servisní služba může být poskytnuta i prostřednictvím třetí osoby.
- 10.2. Výzvu je zákazník povinen adresovat pracovníkovi nebo pracovníkům dodavatele, kteří jsou ve smlouvě uvedeni jako kontaktní osoby. Pokud bude výzva učiněna telefonicky, je zákazník povinen ji následně do 24 hodin doplnit podáním ve formě e-mailu nebo dopisu. Zákazník je ve výzvě povinen uvést minimálně následující údaje: důvod poskytnutí služby (zejména popis požadované služby, zjištěné vady a jejich projevy a důsledky); podrobné označení výrobce, druhu, typu a provedení HW a SW, kterých se má služba týkat; uvedení místa/adresy provedení služby; uvedení osoby, která bude za zákazníka v průběhu poskytování služby přítomná a oprávněná jednat.
- 10.3. Dodavatel není povinen plnit své závazky ze servisní smlouvy, pokud nebude výzva zákazníka učiněna a následně doplněna řádně, tj. v souladu s předchozím bodem, a včas, tj. minimálně ve lhůtě 3 pracovní dny předem, pokud ze smlouvy nevyplývá lhůta kratší či delší.
- 10.4. Servisní služby nezahrnují, pokud ve smlouvě není výslovně sjednáno jinak, dodání, výměnu či doplnění HW či SW zákazníka, když taková dodávka ze strany dodavatele je podmíněna uzavřením příslušné samostatné smlouvy mezi zákazníkem a dodavatelem. Pokud bude k řádnému splnění servisní služby třeba dodání, výměna či doplnění HW či SW zákazníka, prodlužuje se doba splnění servisní služby o dobu, než zákazník zajistí dodavatelem doporučené nebo schválené SW či HW a jejich zprovoznění na místě dodávky servisní služby, které umožní řádné splnění služby. Zajištění dodavatelem doporučeného či schváleného SW či HW se považuje za součinnost zákazníka potřebnou k řádnému splnění dodávky, přičemž dodavatel je oprávněn určit zákazníkovi k poskytnutí takové součinnosti přiměřenou lhůtu. Služby poskytnuté dodavatelem navíc, v důsledku neexistence či nefunkčnosti HW či SW potřebného k řádnému splnění nebo dokončení servisní služby, je oprávněn dodavatel vyúčtovat navíc ke sjednané ceně za poskytnutí servisní služby, a to podle ceníku dodavatele, přičemž zákazník se zavazuje takto navíc účtované ceny uhradit.
- 10.5. O provedení servisní služby bude sepsán předávací protokol nebo proveden záznam v servisní knížce (pokud je smluvně sjednáno její vedení), kde bude uvedena doba předání opraveného zařízení dodavatelem a jeho převzetí zákazníkem, což obě smluvní strany stvrdí podpisem. Zákazník je povinen předávací protokol nebo záznam v servisní knížce podepsat. V případě, že zákazník v rozporu se smlouvou předávací protokol nebo záznam v servisní knížce nepodepíše, dodavatel zpracuje jednostranný záznam, který předá zákazníkovi či tuto skutečnost uvede v servisní knížce.

11. Smlouva o převodu licencí software

- 11.1. Není-li konkrétní smlouvou o převodu licencí software stanoveno jinak, rozumí se smlouvou o převodu licencí software smlouva o úplném převodu práva využívat rozmnoženinu software na zákazníka v souladu s příslušnými ustanoveními autorského zákona.

- 11.2. Zákazník je oprávněn jinak rozmnožovat, překládat, zpracovávat, upravovat či jinak měnit software, a užívat software pouze v souladu s licenčním ujednáním výrobce software, k němuž přistoupil buď otevřením originálního obalu software, nebo odsouhlasením „licenčního ujednání“ při instalaci software.
- 11.3. Zákazník se zavazuje poskytnout dodavateli pro účely instalace software přístup k zařízení, na kterém má být software instalován a nezbytnou součinnost pro instalaci software.
- 11.4. Strany se dohodly, že bude-li zákazník v prodlení s placením ceny 30 dnů, pozbývá následující den po uplynutí uvedené doby právo využívat rozmnoženinu software, je povinen software neprodleně odinstalovat, tento dále nevyužívat ani neumožnit jeho využití. Tímto ustanovením nejsou nijak dotčeny ani omezeny ostatní důsledky plynoucí dle smlouvy z prodlení zákazníka se zaplacením.
- 11.5. Zákazník se zavazuje vrátit případný hardwarový klíč či jiné zařízení pro ochranu proti neoprávněnému využívání software do 30 dnů ode dne, kdy jeho právo využívat software, případně oprávnění k výkonu práva software užít zanikne (např. v případě upgrade produktu).
- 11.6. V případě rozporu mezi touto smlouvou a příslušnými „licenčními ujednáními“ výrobce, mají přednost „licenční ujednání“ výrobce.

12. Smlouva o výpůjčce

- 12.1. Smlouvou o výpůjčce se dodavatel zavazuje předat zákazníkovi předmět výpůjčky (zařízení včetně nezbytného příslušenství k testovacímu provozu, nebo náhradní zařízení včetně nezbytného příslušenství) ve stavu způsobilém k řádnému užívání a strpět bezplatné užívání předmětu výpůjčky zákazníkem po sjednanou dobu. Zákazník se zavazuje užívat předmět výpůjčky řádně a pouze v souladu s účelem, který byl dohodnut ve smlouvě nebo kterému předmět výpůjčky obvykle slouží. Zákazník se zavazuje chránit předmět výpůjčky před ztrátou, zničením nebo poškozením a nahradit dodavateli veškerou škodu vzniklou v důsledku ztráty, zničení nebo poškození předmětu výpůjčky.
- 12.2. Zákazník se zavazuje potvrdit dodavateli předání předmětu výpůjčky (zařízení včetně jeho příslušenství) k užívání. Je-li ve smlouvě sjednáno, že zákazník je povinen složit částku k zajištění uhrazení náhrady škody na předmětu výpůjčky v případě jeho ztráty, zničení nebo poškození, zákazník se takovou částku zavazuje zaplatit dodavateli nejpozději při předání předmětu výpůjčky. Částka k zajištění bude zákazníkovi vrácena převodem na bankovní účet uvedený v záhlaví smlouvy nejpozději do 10 dnů ode dne převzetí předmětu výpůjčky dodatelem z užívání zákazníka zpět. Dodavatel je oprávněn oproti nároku zákazníka na vrácení částky k zajištění započíst veškeré své peněžní nároky, které má vůči zákazníkovi z kterékoliv smlouvy uzavřené mezi dodatelem a zákazníkem. Není-li ve smlouvě sjednáno jinak, zákazník se zavazuje předat dodavateli předmět výpůjčky zpět nejpozději den následující po posledním dnu sjednané doby vypůjčení předmětu výpůjčky v některé z provozoven dodavatele. Dodavatel se zavazuje potvrdit zákazníkovi převzetí předmětu výpůjčky od zákazníka zpět.
- 12.3. Není-li ve smlouvě sjednána doba užívání předmětu výpůjčky, platí, že tato doba činí 14 dnů.
- 12.4. Okamžikem předání předmětu výpůjčky zákazníkovi na zákazníka přechází nebezpečí škody na věci. Dodavatel neodpovídá zákazníkovi za vady předmětu výpůjčky. Zákazník se zavazuje nést veškeré provozní náklady vynaložené na provoz předmětu výpůjčky, včetně nákladů na spotřební materiál. Pokud dodavatel za zákazníka zaplatí jakékoliv náklady, jež je povinen nést zákazník, zavazuje se zákazník zaplatit dodavateli takto vynaložené náklady, a to na základě přeučtování nákladů a ve lhůtě uvedené v přeučtování.
- 12.5. Zákazník se zavazuje, že předmět výpůjčky bude užívat pouze v souladu s příslušnými manuály a návody k použití a veškerými pokyny dodavatele nebo výrobce předmětu výpůjčky, včetně manuálů, návodů a pokynů uvedených na webových stránkách dodavatele nebo výrobce předmětu výpůjčky. Zákazník se zavazuje dodržovat veškeré technické normy upravující zapojení, instalaci, údržbu a užívání předmětu výpůjčky a podpisem smlouvy potvrzuje, že byl s těmito technickými normami seznámen. Vznikne-li neplněním uvedených povinností na předmětu výpůjčky škoda, je zákazník povinen ji dodavateli nahradit.
- 12.6. Dodavatel je oprávněn požadovat vrácení předmětu výpůjčky i před skončením sjednané doby užívání, pokud mu vznikne závazek nebo povinnost předat předmět výpůjčky jeho vlastníkovi, jestliže zákazník věc neužívá řádně nebo jestliže ji užívá v rozporu s účelem, kterému slouží, anebo jestliže zákazník poruší některý závazek z kterékoliv smlouvy uzavřené mezi dodatelem a zákazníkem. Zákazník se zavazuje předmět výpůjčky v uvedených případech dodavateli vrátit, a to do 2 dnů ode dne, kdy byl k vrácení vyzván.

C) VADY DODÁVKY

13. Záruční podmínky

- 13.1. Dodavatel poskytuje na dodávku záruku za jakost.
- 13.2. Zákazník se zavazuje bez zbytečného odkladu po přechodu nebezpečí ztráty a škody na dodávce provést řádnou a úplnou prohlídku a kontrolu dodávky (úplnosti, množství, druhu), a to před započetím užívání dodávky, je-li to s přihlédnutím k charakteru dodávky možné. Zákazník se zavazuje bez zbytečného odkladu po přechodu nebezpečí ztráty a škody na dodávce provést zkoušku řádné funkčnosti dodávky.
- 13.3. Zákazník se zavazuje bez zbytečného odkladu poté, co se dozví o vadě dodávky nebo mohl o vadě dodávky dozvědět, zejména s přihlédnutím k povinnostem zákazníka v bodu 13.2. VSP, vadu oznámit/notifikovat dodavateli podle bodu 15.4. VSP. Neoznámí-li zákazník vadu dodavateli ve lhůtě podle první věty tohoto bodu, zanikají veškeré nároky zákazníka z takto nevčasné notifikované vady.
- 13.4. Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady, nebo vady vzniklé při dodávce zajištěné dodatelem.
- 13.5. Pokud je součástí dodávky dodané dodatelem zákazníkovi záruční list výrobce, pak je zákazník povinen respektovat pokyny uvedené na záručním listu. Pokud, dle daného záručního listu, provádí reklamaci smluvní partner výrobce, pak probíhá reklamacie dle podmínek smluvního partnera a v souladu s platným právním řádem. Zákazník se zavazuje dané podmínky respektovat.
- 13.6. U dodávky spočívající v převodu licenci software se záruka poskytovaná dodatelem vztahuje výhradně na fyzickou nečitelnost médií a poruchy hardwarového příslušenství k software (HW klíč apod.) a nevztahuje se na funkčnost SW. Veškeré záruky, týkající se funkčnosti SW, plynou výhradně ze záručních podmínek obsažených v „licenčním ujednání“ výrobce SW.
- 13.7. Záruka se nevztahuje na vady dodávky, které byly způsobeny zaviněním zákazníka, používáním dodávky v rozporu s pokyny výrobce či dodavatele, dalším používáním poškozené či neúplné či jiné (včetně druhově shodné dodávky s jinými produktovými či sériovými čísly) dodávky, neprováděním pravidelné běžné uživatelské kontroly a údržby dle pokynů výrobce (v jakémoli podobě zejména v příložených příručkách) a dodavatele, chybnou instalací zákazníkem, nevhodným skladováním, nesprávným používáním, počítačovými viry, použitím spotřebního materiálu neodpovídajícího originální specifikaci, zásahy do dodávky jinou osobou, než která je oprávněna provádět servis, ledaže zákazník prokáže, že výše uvedené manipulace závadu nezpůsobila. Dodavatel neodpovídá za poškození způsobené třetí osobou, atmosférickým výbojem v elektrické síti, elektrostatickým výbojem, zapojením do elektrické sítě neodpovídající příslušné ČSN a chemickými vlivy. Dále se záruka nevztahuje na škody vzniklé v důsledku živelné katastrofy, násilného poškození, povětrnostních vlivů nebo provozu za extrémně neobvyklých podmínek (nadměrná prašnost, vlhkost apod.) či v agresivním prostředí. Záruka se také nevztahuje na poškození zařízení nadměrným mechanickým opotřebením. Záruka se nevztahuje na běžné opotřebení. Záruka se dále nevztahuje na otírané díly, jako jsou hlavy tiskáren, barvicí pásky, typová kolečka, tonery a jiné podobné opotřebované materiály, pokud k poškození došlo v důsledku běžného opotřebení.
- 13.8. Záruka se nevztahuje na případy nefunkčnosti původního, dodatelem či výrobcem instalovaného SW, způsobené zásahem zákazníka nebo třetí osoby do nastavení instalovaného SW.
- 13.9. Dodavatel neodpovídá za kompatibilitu dodávky s jinými zařízeními a SW aplikacemi, u nichž nebyl požadavek na funkčnost zákazníkem výslovně vymíněn.
- 13.10. Zařízení pro ukládání dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má náhodný charakter. Dodavatel proto neodpovídá za škody způsobené ztrátou dat vzniklé v důsledku poruchy zařízení určeného pro ukládání dat. Dodavatel doporučuje zákazníkovi, aby snížil riziko ztráty dat preventivním zálohováním dat na jiném vhodném zařízení.
- 13.11. Nepodstatné odchylky v barvě, rozměrech a/nebo jiných kvalitativních a výkonových parametrech dodávky nezakládají práva z odpovědnosti za vady.
- 13.12. Zákazník je povinen u dodávky, kterou zasílá k opravě, uschovat pro něj důležitá data v kopiích, neboť při opravě může dojít k jejich ztrátě či poškození. Dodavatel nenese odpovědnost za ztracená či poškozená data při opravě, která si mohl zákazník před opravou zálohovat a předejít tak jejich ztracení či poškození.
- 13.13. U dodávky nebo jednotlivých reklamovaných částí, u kterých nebyla zjištěna žádná závada, vyúčtuje dodavatel náklady na přezkoušení a dopravu zpět k zákazníkovi.
- 13.14. Na dodávku použitého zboží, které je také takto deklarováno na dokladech o jeho prodeji, se záruka neposkytuje.
- 13.15. V případě kupní smlouvy neodpovídá dodavatel za vady vzniklé provedením úprav na zboží bez předchozího písemného souhlasu dodavatele zákazníkem nebo jakoukoli třetí k tomu nezmocněnou osobou, za vady zboží vzniklé užíváním v rozporu s pokyny výrobce a dodavatele obsaženými v dokladech předaných se zbožím (zejména návod k montáži či použití, záruční podmínky), nebo sdělenými jiným způsobem. U použitého zboží neodpovídá dodavatel za vady vzniklé jeho použitím nebo opotřebením. U zboží prodávávaného za nižší cenu neodpovídá dodavatel za vadu, pro kterou byla sjednána nižší cena. Záruka se u jakéhokoli zboží nevztahuje na opotřebení věci způsobené obvyklým užíváním.

14. Délka záruční doby

- 14.1. Záruční doba činí 6 měsíců, není-li na daňovém dokladu, dodacím listu či záručním listu vydaném a písemně potvrzeném dodatelem uvedena jiná záruční doba.

15. Reklamační řád

- 15.1. Reklamační řád upravuje podmínky a průběh vyřizování reklamací na dodávky dodávané dodatelem zákazníkovi, pokud není jinde v těchto VSP výslovně uvedeno jinak.
- 15.2. **Vyřízení reklamace**

Zákazník při převzetí dodávky a její prohlídce provádí kontrolu produktových a sériových čísel produktů a čísel vyznačených na záručním listě vydaném a písemně potvrzeném dodavatelem, a pokud zjistí rozdíl, kontaktuje do tří dnů dodavatele. Obchodní středisko dodavatele zajistí odstranění vzniklého rozdílu a zaslání nového záručního listu. Při nedodržení tohoto postupu se zákazník vystavuje nebezpečí, že vzhledem k rozdílu mezi sériovým číslem produktu a číslem uvedeným na záručním listě nebude jeho reklamační uznána.

- 15.3. K reklamaci je nutné ve všech případech předložit záruční list vydaný a písemně potvrzený dodavatelem nebo doklad o zaplacení a dodání dodávky, jejíž vady jsou reklamovány. K reklamaci dodávky licence je nutné ve všech případech předložit doklad o zaplacení a dodání dodávky licence, jejíž vady jsou reklamovány.
- 15.4. Zákazník je povinen uplatňovat/oznámít reklamaci písemným (nebo e-mailovým) oznámením o zjištěných vadách předmětu dodávky – zboží/licence, do sídla dodavatele nebo jeho provozovny, kde došlo k uzavření smlouvy.
- 15.5. Dodavatel se zavazuje vyřídit reklamaci co nejdříve dle svých provozních možností.
- 15.6. Reklamační spotřebního materiálu se řídí zásadně pokyny a směrnicemi výrobce.
- 15.7. Dodavatel vyřídí reklamaci jedním z následujících způsobů:
- a) dodáním chybějící části dodávky,
 - b) poskytnutím slevy,
 - c) bezplatným odstraněním vady,
 - d) výměnou dodávky.
- 15.8. U dodávky licence bude reklamační vyřízena jedním z následujících způsobů:
- a) dodáním chybějící části dodávky licence,
 - b) výměnou média.
- 15.9. Náklady důvodné reklamační nese dodavatel.
- 15.10. Je-li dodávka předána k opravě či za účelem posouzení důvodnosti reklamační ze strany dodavatele, prodlužuje se záruční doba o dobu opravy a doby posouzení důvodnosti reklamační. Je-li dodávka vyměněna, řídí se délkou záruční doby pokyny a směrnicemi výrobce.

16. Předčasné ukončení smlouvy

- 16.1. V případě smluv, jejichž předmětem je opakující se plnění, a to bez ohledu na to, zda je smlouva uzavřena na dobu určitou, nebo dobu neurčitou, je dodavatel oprávněn smlouvu kdykoliv vypovědět, a to i bez udání důvodu, přičemž výpovědní doba činí tři (3) měsíce a počíná od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla doručena písemná výpověď druhé smluvní straně a končí k poslednímu dni příslušného třetího kalendářního měsíce.
- 16.2. Dodavatel je vedle důvodů v těchto VSP výslovně uvedených oprávněn odstoupit od smlouvy vyplývající z obecně závazných právních předpisů, zejména zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

17. Rozhodné právo

- 17.1. Smlouva se řídí výhradně českým právním řádem, a to zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku. Rozhodným právem pro eventuální spory vzniklé v souvislosti se smlouvou je právo České republiky. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci Úmluvy OSN o smlouvách o mezinárodní koupi zboží, pokud by se jinak aplikovala.

18. Informace o nakládání s osobními údaji fyzických osob

- 18.1. Nakládání s osobními údaji se řídí nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. 4. 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) účinného ode dne 25. 5. 2018 (dále jen Nařízení).
- 18.2. Dodavatel je jakožto správce osobních údajů oprávněn veškeré osobní údaje poskytnuté mu Zákazníkem, tj.:
- a) údaje sloužící k jednoznačné a nezaměnitelné identifikaci Zákazníka či osoby za Zákazníka jednající (např. jméno, příjmení, adresa bydliště, popř. trvalého pobytu; resp. u Zákazníka, který je fyzickou osobou podnikatelem, jméno, příjmení, sídlo, IČO, DIČ, další údaje, z nichž vyplývá, že podniká či je zapsán do příslušného rejstříku či registru); a údaje umožňující kontakt se Zákazníkem (např. kontaktní adresa, číslo telefonu, e-mailová adresa a jiné obdobné údaje),
 - b) další údaje (např. bankovní spojení, údaje o sjednání dodávek zboží a využívání služeb, resp. případně i jakékoliv další osobní údaje obsažené v komunikaci se Zákazníkem),
 - c) zpracovávat bez souhlasu Zákazníka, neboť je zpracovává za účelem:
 - d) splnění Smlouvy (zejména pro dodání zboží, a to i prostřednictvím třetí strany, tj. smluvního dopravce/přepravce/prodejny, dle Zákazníkem podle jeho potřeby zvoleného způsobu v pro něj vyhovující době apod.),
 - e) splnění právních povinností Dodavatele (zejména povinností stanovených v oblasti vedení účetnictví, daňové správy, archivování, vyřizování reklamací, vrácení ceny při odstoupení od Smlouvy apod.)
 - f) ochrany oprávněných zájmů Dodavatele či třetí strany (zejména pro doložení uzavření Smlouvy, řádného splnění Smlouvy a povinností z ní plynoucích jako je např. dodání zboží, vyřízení případné reklamační, obdržení/vrácení ceny; jakož i obecně pro zjišťování spokojenosti Zákazníka a komunikace s ním apod.).
- 18.3. Poskytnutí shora uvedených osobních údajů je zcela dobrovolné, nicméně bez jejich poskytnutí není možné uzavřít Smlouvu, resp. Dodavatel bez toho, že mu budou Zákazníkem osobní údaje poskytnuty, nemůže uzavřenou Smlouvou splnit ani nemůže plnit právními předpisy mu stanovené povinnosti a chránit oprávněné zájmy, a to ani své ani třetích osob.
- 18.4. Zpracování osobních údajů provádí Dodavatel ve svém sídle, popř. provozovnách, jednotlivými pověřenými zaměstnanci správce, příp. zpracovateli.
- 18.5. Ke zpracování dochází automatizovaně prostřednictvím výpočetní techniky i manuálním způsobem za dodržení kontrolních, technických a bezpečnostních mechanismů zajišťujících maximální možnou ochranu zpracovávaných údajů před neoprávněným přístupem nebo přenosem, před jejich ztrátou nebo zničením, jakož i před jiným možným zneužitím.
- 18.6. Osobní údaje Dodavatel, poskytuje, resp. může poskytnout:
- a) smluvním partnerům Dodavatele, kdy jde zejména o subjekty poskytující Dodavateli služby ve vztahu k Zákazníkům, popř. subjekty zajišťující či koordinující zaslání zpráv apod.;
 - b) státním orgánům, resp. dalším subjektům v rámci plnění zákonných povinností stanovených zvláštními předpisy, kdy jde zejména o orgány státní správy, soudy, orgány dohledu apod.;
 - c) dalším subjektům, pokud je to nezbytné pro ochranu práv Dodavatele, např. právním zástupcům, daňovým poradcům apod.;
- Veškeré subjekty, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny, respektují právo na ochranu soukromí a jsou buď na základě zákona či na základě smluv uzavřených s Dodavatelem povinni postupovat dle platných právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů.
- 18.7. Zákazník (fyzická osoba) jako subjekt údajů má právo požadovat od Dodavatele přístup k osobním údajům, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování, jakož i právo na přenositelnost údajů, dále právo být informován o porušení zabezpečení osobních údajů.
- 18.8. Zákazník (fyzická osoba) jako subjekt údajů má též právo podat stížnost u dozorového úřadu, kterým je Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz.
- 18.9. Kontaktní údaje na Dodavatele jakožto správce jsou: Telefon: +420 283 891 154; Email: info@xanadu.cz; Adresa: Žirovnická 2389, 106 00 Praha 10

Tyto Všeobecné smluvní podmínky společnosti XANADU a.s. pro podnikatele, verze 7.0, platí od 01.11.2025.