

Príloha č. 5: formulár HLÁSENIE ZÁVAD

Názov organizácie:	
PREFIX:	

System:	
Lokalita (Názov a umiestnenie):	

Požiadavka na službu :

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> servisný zásah nad 2 prac. dni | <input type="checkbox"/> diaľkový servis nad 4 hodiny |
| <input type="checkbox"/> expresný servis. zásah do 2 prac. dní | <input type="checkbox"/> expresný diaľkový servis do 4 hodín |
| <input type="checkbox"/> expresný servisný zásah do 24 hod | |
| <input type="checkbox"/> expresný servisný zásah do 8 hod | |

Požiadavku a typ označiť „X“

Stav systému/zariadenia a podrobný popis závady:

--

Vyhotovil:		Dátum:		Podpis:	
Tel.:		GSM:		E-mail:	

ATP 17 9

Príloha č. 6 : ROZSAH SYSTÉMU PODĽA KOMPONENTOV

SOFTWARE			
Názov prevádzky	Označenie prevádzky	SW modul	Počet licencií
Konferenčné centrum		SW Správa systému	1
Konferenčné centrum		SW Objednávanie a výdaj	1
Konferenčné centrum		SW webKredit	1
Konferenčné centrum		SW Burza straveniek	1
Konferenčné centrum		SW modul ZRD	1
Konferenčné centrum		SW export do miezd	1
Centrum Informačných Služieb		SW pokladňa – vklad záloh	1
HARDWARE			
Názov prevádzky	Označenie prevádzky	HW komponentov	Počet kusov
Konferenčné centrum		Objednávací terminál PM ANETE 19"	1
Čajka		Objednávací terminál - týždenný	1
Danubius		Registračný terminál	1
Čajka		Výdajový terminál	1
Konferenčné centrum		Výdajový terminál	2
Čajka		Displej s Počtom porcií	1
Konferenčné centrum		Displej s Počtom porcií	2

Príloha č.7 : VŠEOBECNE OBCHODNE PODMIENKY ANETE SR, spol. s r.o.

Všeobecné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné obchodné podmienky (ďalej len „Všeobecné podmienky“) upravujú vzťahy pri dodávkach tovaru a služieb firmou ANETE SR, spol. s r.o. (ďalej len „dodávateľ“) odberateľom a sú záväzné pre akýkoľvek obchodný styk s dodávateľom.
- 1.2 Konkrétne písomné zmluvy sa môžu vo svojich ustanoveniach odchyľovať od Všeobecných podmienok a v týchto prípadoch platia ustanovenia výslovne uvedené v tejto konkrétnej zmluve.
- 1.3 Tieto Všeobecné podmienky sa vzťahujú aj na dodávky tovaru a služieb vybavované na základe objednávky bez uzatvorenej špecifickej písomnej zmluvy medzi odberateľom a dodávateľom. Odber tovaru alebo prevzatie vykonanej služby nahrádzajú súhlas zákazníka s týmito Všeobecnými podmienkami.
- 1.4 Všetky zmeny a dodatky týchto podmienok vyžadujú pre svoju účinnosť písomnú formu.

2. Cena

- 2.1 Ceny tovaru aj služieb sú štandardne uvedené bez DPH.
- 2.2 Cenové ponuky, pokiaľ nie uvedené inak, majú platnosť 30 dní.
- 2.3 Ceny služieb sa riadia platným cenníkom. Odberateľ môže mať ako súčasť dlhodoberej zmluvy (Zmluva o servise a aktualizácii programového vybavenia, Zmluva o prenájme) nižšie sadzby cien služieb oproti štandardnému cenníku.
- 2.4 K cene služieb bude pripočítaná daň z pridanej hodnoty, ktorá bude účtovaná v súlade s právnymi predpismi, platnými v deň vystavenia daňového dokladu.
- 2.5 V písomne uzatvorenej zmluve môžu byť ceny zjednané odlišne od platného cenníku alebo spracovanej cenovej ponuky.
- 2.6 V prípade zvýšenia resp. zníženia rozsahu dodávky zmluvné strany adekvátnym spôsobom zvýšia, popri prípade znížia rozsah výšky ceny.
- 2.7 Cestovné náklady sa uhrádzajú podľa skutočne najazdených kilometrov zmluvnou cenou vyplývajúcou z platného cenníka služieb zhotoviteľa. Prípadné náklady na ubytovanie, budú prefakturované v plnej výške.

3. Uzatvorenie zmluvy

- 3.1 Jednotlivé obchodné prípady sa uzatvárajú na základe písomných objednávok odberateľa, zaslaných poštou alebo faxom alebo objednávok zaslaných elektronickou formou (prostredníctvom e-mailu alebo zadaných oprávnenými užívateľmi pomocou webových rozhrania dodávateľa (HelpDesk)), vo výnimočných prípadoch tiež na základe ústnej alebo telefonickej objednávky.
- 3.2 Vystaveniu objednávky obvykle predchádza cenová ponuka dodávateľa vypracovaná na základe dopytu odberateľa.
- 3.3 Pokiaľ nie je písomne uvedené inak, platí pre záväzkový vzťah medzi dodávateľom a odberateľom tieto Všeobecné podmienky. Príslušné časti Všeobecných podmienok platia až do doby úplného vysporiadania práv a záväzkov medzi dodávateľom a odberateľom. Pre cenovú kalkuláciu predmetu plnenia platia ceny, uvedené v platnej písomnej ponuke dodávateľa, alebo ceny platné v okamihu prijatia objednávky.
- 3.4 Objednávka musí obsahovať tieto základné náležitosti:
 - obchodnú firmu (resp. názov) a sídlo odberateľa vrátane telefonického, e-mailového a faxového spojenia;
 - ak je odberateľ fyzická osoba, potom uvádza meno a priezvisko, bydlisko a miesto podnikania;
 - osobu, oprávnenú v danej veci rokovať menom odberateľa, IČO a DIČ odberateľa (ak je registrovaný ako platca DPH);
 - jednoznačné určenie predmetu plnenia a jeho množstvo (vrátane poskytnutia súvisiacich služieb či plnenia), dodacie podmienky (miesto a termín), zodpovednú osobu pre prevzatie predmetu plnenia a prípadné ďalšie špecifické požiadavky na predmet plnenia;
 - všetky informácie, takto získané o zákazníkoch, sú uchovávané v súlade s platnými zákonmi Slovenskej republiky, najmä so zákonom o ochrane osobných údajov č. 122/2013 Z. z. v znení neskorších dodatkov a predpisov a dodávateľ ich využíva výhradne pre vnútornú potrebu spoločnosti a neposkytuje ich tretím osobám. Výnimku predstavujú externí dopravcovia, ktorým sú osobné údaje zákazníkov predávané v minimálnom rozsahu, ktorý je nutný pre bezproblémové doručenie tovaru.
- 3.5 Po prijatí objednávky od odberateľa, zašle dodávateľ odberateľovi Potvrdenie objednávky, a to písomne, faxom či e-mailom. Dodávateľ môže prijať aj objednávku, ktorá mu bola doručená po uplynutí lehoty platnosti ponuky. Potvrdenie objednávky je dodávateľ povinný odoslať odberateľovi najneskôr do 5 pracovných dní odo dňa doručenia objednávky. V prípade, že základné údaje (rozsah a charakteristika predmetu plnenia, dodacie a platobné podmienky) v potvrdení objednávky vystavenej dodávateľom súhlasia s textom objednávky odberateľa, potvrdzuje dodávateľ odovzdaním, resp. odoslaním potvrdenia objednávky, svoju vôľu prijať objednávku odberateľa ako záväznú a týmto okamihom vzniká záväzkový vzťah.
- 3.6 Ak je predmetom dodávky napr. servisný zásah, ktorý bol dojednaný bez predchádzajúcej objednávky na základe okamžitej ústnej dohody, má vystavený a obojstranne podpísaný servisný protokol zároveň platnosť objednávky.
- 3.7 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 zmluvu na predmet plnenia s odkazom na znenie týchto Všeobecných podmienok.

4. Dodacie podmienky

- 4.1 Dodávky predmetu plnenia budú podľa dostupnosti produktu a prevádzkových možností dodávateľa realizované v čo najkratšom termíne.
- 4.2 Dodacia lehota predmetu plnenia, vrátane prípadných čiastkových plnení, sa stanovuje písomnou zmluvou.
- 4.3 Za splnenie termínu plnenia sa považuje dodanie predmetu plnenia odberateľovi vo výdajnom mieste dodávateľa, alebo odovzdanie povereným pracovníkom dodávateľa (pri použití vlastnej dopravy dodávateľa) v mieste plnenia alebo odovzdanie predmetu plnenia prvému tuzemskému dopravcovi.

- 4.4 Ak nie je dohodnuté inak, je miestom plnenia sídlo dodávateľa. Ak odberateľ požaduje iné miesto plnenia, je týmto miestom sídlo odberateľa alebo miesto plnenia, uvedené na objednávke a tiež na potvrdení objednávky.
- 4.5 Náklady spojené s dodaním do iného miesta plnenia, ako je sídlo dodávateľa, nesie odberateľ. Ak odberateľ požaduje 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).
- 4.6 Ak si odberateľ neprevezme predmet plnenia z dôvodov ležiacich na jeho strane (napr. aj napriek vopred dohodnutý termín nie je prítomná odberateľom určená osoba), nesie odberateľ náklady spojené s opakovaným dodaním v plnej výške.
- 4.7 Odberateľ je povinný predmet plnenia prevziať a bezodkladne skontrolovať súlad množstva a typu predmetu plnenia s dodacím listom, servisným protokolom alebo výdajkou, príp. zjavné poškodenie prepravných obalov alebo produktu. 4.8 Ak odberateľ zistí rozpor s dodacím listom, servisným protokolom alebo výdajkou, príp. zjavné poškodenie obalu či produktu, je povinný túto skutočnosť bezodkladne oznámiť dodávateľovi alebo doručiteľovi zásielky a písomne ju uviesť na dodacom liste, servisnom protokole alebo výdajke dodávateľa, príp. dodacom liste špedičnej služby.
- 4.8 Pri zistení rozdielu v množstve a druhu predmetu plnenia alebo jeho viditeľnom poškodení, je odberateľ povinný túto vadu bezodkladne reklamovať u dodávateľa, najneskôr však do 2 pracovných dní od odovzdania. Na neskoršie reklamácie tohto typu nemusí dodávateľ brať zreteľ.
- 4.9 Odberateľ je povinný pri prevzatí predmetu plnenia, jeho prehliadke a následnom uvedení do prevádzky, vykonať aj kontrolu sériových čísel predmetu plnenia so záznamom uvedeným na dodacom liste, servisnom protokole alebo výdajke. Na zistený rozdiel je povinný upozorniť dodávateľa, a to najneskôr do 3 pracovných dní od prevzatia predmetu plnenia.
- 4.10 Dodávateľ potom zabezpečí opravu a zaslanie nového dodacieho listu, servisného protokolu alebo výdajky do 10 pracovných dní. Ak odberateľ neupozorní na rozdiel včas, potom rozdielnosť sériového čísla produktu a sériového čísla uvedeného v dodacom liste, servisnom protokole alebo výdajke, je dôvodom pre odmietnutie reklamácie.
- 4.11 Dodacie lehoty služieb sa dohadujú individuálne v jednotlivých prípadoch, ak nevyplýva priamo z charakteru poskytovanej služby alebo špecifických všeobecných podmienok dodávok jednotlivých druhov tovaru a služieb
- 4.12 Dodacie lehoty vybraných služieb špecialistov sa dohadujú individuálne, rovnako ako dodacie lehoty v prípade, keď zákazník preferuje inú, než dodávateľom odporúčanú štandardnú formu dodávky služieb (napr. osobnú návštevu namiesto odporúčanej dodávky formou vzdialenej podpory.)

5. Platobné podmienky

- 5.1 Dodávateľ je oprávnený daňový doklad vystaviť najskôr v deň uskutočnenia zdaniteľného plnenia. Dňom uskutočnenia zdaniteľného plnenia je deň odovzdania predmetu plnenia odberateľovi alebo deň odovzdania predmetu plnenia prvému dopravcovi.
- 5.2 Pri paušálnych platbách sa za deň uskutočnenia zdaniteľného plnenia považuje prvý deň príslušného dohodnutého obdobia (mesiac, štvrťrok, polrok), za ktorý sa služba uhrádza, pri jednorazovej službe deň, keď bola služba vykonaná.
- 5.3 Cena predmetu plnenia bude účtovaná na základe daňového dokladu s lehotou splatnosti 14 dní odo dňa jeho vystavenia
- 5.4 Ak odberateľ požaduje úpravu obvyklých platobných podmienok, budú tieto prerokované s obchodným zástupcom dodávateľa a takto dohodnuté podmienky uvedené v objednávke alebo v zmluve. Úprava štandardných platobných podmienok môže mať vplyv na výšku dohodnutej ceny predmetu plnenia.
- 5.5 Pri predmete plnenia väčšieho rozsahu si dodávateľ vyhradzuje právo stanoviť zálohu splatnú pred uskutočnením dodávky predmetu plnenia až do plnej výšky ceny predmetu plnenia.
- 5.6 Daňový doklad musí obsahovať náležitosti stanovené zákonom č 222/2004 Z.z., O dani z pridanej hodnoty v znení neskorších právnych predpisov. Odberateľ je oprávnený bezodkladne, najneskôr do 3 pracovných dní, vrátiť daňový doklad, ak tento nespĺňa náležitosti ustanovené vyššie citovaným zákonom. Spoločne s vráteným daňovým dokladom je odberateľ povinný písomne uviesť dôvod tohto vrátenia. Ak odberateľ vráti daňový doklad po uplynutí tejto lehoty, alebo bez odôvodnenia, je dodávateľ oprávnený skrátiť lehotu splatnosti novo vystaveného daňového dokladu až na 7 dní odo dňa vystavenia.
- 5.7 Povinnosť odberateľa uhradiť peňažný záväzok sa považuje za splnenú v okamihu, keď bude suma uvedená na daňovom doklade v plnej výške pripísaná na účet dodávateľa.
- 5.8 Ak sa dodávateľ dozvie o pomeroch odberateľa akúkoľvek skutočnosť, ktorá zakladá vznik dôvodnej pochybnosti o tom, že odberateľ splní riadne a včas svoje záväzky, je dodávateľ oprávnený ku zmene platobných podmienok a najmä na to, aby požadoval za svoju celkovú pohľadávku záruku a iné istoty, prípadne je oprávnený od zmluvy odstúpiť.
- 5.9 Platby došlé od odberateľa sa započítajú najprv na úroky, potom na istinu.
- 5.10 Ak odberateľ nezaplatí daňový doklad, vystavený dodávateľom riadne a včas, je dodávateľ oprávnený požadovať po objednávateľovi v súlade s ustanoveniami § 300 Obchodného zákonníka zaplataenie zmluvnej pokuty vo výške 0,1% z dlžnej sumy za každý aj začatý deň omeškania so splnením tejto povinnosti. Právo zmluvnej strany na náhradu škody nie je dojednaním zmluvnej pokuty dotknuté, pričom dodávateľ je oprávnený domáhať sa náhrady škody presahujúcej zmluvnú pokutu. Dodávateľ je tiež oprávnený požadovať od odberateľa úhradu všetkých nákladov a poplatkov súvisiacich s vymáhaním svojej pohľadávky, najmä nákladov súvisiacich s poskytovaním právnych služieb.

6. Záruka

- 6.1 Dodávateľ zodpovedá za kvalitu vykonaných služieb a dodaného predmetu plnenia.
- 6.2 Záručná doba na HW a technické výrobky je 24 mesiacov od dátumu dodania odberateľovi, ak nie je na dodacom liste uvedené inak.

- 6.3 Záručná doba na SW je 6 mesiacov od dátumu poskytnutia licencie.
- 6.4 Na užívateľsky nastaviteľné dáta, obsahy číselníkov a databáz sa záruka nevzťahuje.
- 6.5 Na bezplatné dodávky sa záruka neposkytuje.
- 6.6 Záručná doba na opravy a vymenené technické komponenty sú 3 mesiace.
- 6.7 Nemožno 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, v ktorej je možné reklamovať chyby výrobku, t.j. také chyby, ktoré majú svoj pôvod vo výrobe, v použiteľnom materiáli či spôsobe spracovania.
- 6.8 Za rozpor s kúpou 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.
- 6.9 Zmluvná záruka platí pre obchodné záväzky vzťahy a právne vzťahy podriadené režimu obchodného zákonníka. Zo zmluvnej záruky a v obchodno-právnych vzťahoch i zo zákonnej zodpovednosti za vady vzniká odberateľovi iba právo na bezplatné odstránenie chýb (práca a materiál), na ktoré sa záruka vzťahuje, a ktoré sa počas záručnej doby na tovare / diele vyskytnú pri dodržaní nižšie uvedených záručných podmienok ; v prípade vady neodstrániteľnej vzniká odberateľovi iba právo na výmenu tovaru / diela za tovar / dielo rovnakých parametrov (ak to nebude pre rýchlosť inovácií už možné alebo ekonomické, potom parametra lepších). V rámci zmluvnej záruky bude chyba tovaru / diela odstránená opravou, ak to nebude možné alebo ekonomické, potom výmenou tovaru / diela za tovar rovnakého druhu a rovnakých alebo lepších parametrov; oprava chybného dielu tovaru / diela môže byť vykonaná nahradením tohto dielu rovnakým dielom a ak nebude mať výrobca či dodávateľ taký diel k dispozícii, potom dielom s obdobnými alebo lepšími parametrami tak, aby bola obnovená funkčnosť opravovaného tovaru / diela.
- 6.10 Zmluvná záruka sa vzťahuje na vady, 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, ak odberateľ nie je v omeškaní s úhradou ceny predmetu plnenia.
- 6.11 Zákonná ani zmluvná záruka sa nevzťahuje na opotrebenie tovaru / diela spôsobené jeho obvyklým užívaním a nevzťahuje sa na vady, pre ktoré bola dojednaná nižšia cena, ďalej sa nevzťahuje na závady spôsobené takýmto použitím alebo takouto inštaláciou, ktoré sú v rozpore s návodom na obsluhu alebo s podmienkami nakladania s tovarom / dielom uvedenými v týchto Všeobecných podmienkach (pozri nižšie) alebo všeobecnými zásadami, na závady vzniknuté nedodržaním pokynu pre údržbu, prevádzku alebo obsluhu výrobku / diela, na chyby vzniknuté nesprávnou prepravou a nesprávnym skladovaním, neodborným alebo neprimeraným zaobchádzaním; vystavením nepriaznivým vonkajším vplyvom, prevádzkou za iných než výrobcom či dodávateľom stanovených podmienok, resp. za neobvyklých podmienok; fyzickým poškodením, na chyby vzniknuté neodvratnou udalosťou (ohň, voda a pod), poveternosnými vplyvmi, poškodením bleskom alebo elektrostatickým výbojom, nadmerným mechanickým opotrebením, na vady vzniknuté použitím nesprávneho alebo chybného programového vybavenia, použitím iného ako výrobcom tovaru / diela výslovne doporučeného spotrebného materiálu (napr. iné ako originálne pásky do tlačiarň) či príslušenstvo. 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, pri ktorých výrobca limitoval životnosť takejto súčasti, ak táto bola prekročená, a na prirodzené opotrebovanie súčastí pri výrobcom doporučenom užívaní tovaru. U LCD displejov môže v priebehu užívania dôjsť k výpadku zobrazovacích bodu (pixelov), ktorý do rozsahu kvalitatívne tolerancie uvedené výrobcom je obvyklou vlastnosťou daného výrobku.
- 6.12 Do záručnej doby sa nepočíta doba od uplatnenia oprávnenej reklamácie až do doby, keď odberateľ po skončení opravy bol povinný tovar / dielo prevziať.
- 6.13 Zmluvná záruka zaniká nedodržaním podmienok prevádzky alebo nevykonávaním pravidelnej bežnej užívateľskej údržby v súlade s návodom na obsluhu, vykonaním zmeny na dodanom tovare / diele alebo porušením záručnej nálepky, neoprávneným zásahom do tovaru / diela osobou, ktorá k vykonaniu zásahu nebola výslovne dodávateľom splnomocnená. Nedodržaním záručných podmienok zanikajú všetky práva odberateľa, vyplývajúce zo zmluvnej záruky.
- 6.14 V prípade záručnej vady počítača dodaného dodávateľom, ktorá má za následok stratu inštalovaného SW, zaistí dodávateľ zdarma uvedenie do stavu, v ktorom bol odberateľovi odovzdaný, t.j. s inštalovaným SW, ktorý bol inštalovaný dodávateľom, resp. výrobcom.
- 6.15 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 akokoľvek zmena systémových nastavení výrobcom či dodávateľom inštalovaných softwarových produktov (tzv. OEM software), inštalácia iného alebo dodatočného softwarového produktu, prípadne inštalácia ovládačov vykonaná odberateľom alebo tretou stranou.
- 6.16 V prípade opráv hardwarových chýb alebo úprav predmetu plnenia, vykonaných ako pozáručný alebo ako platené v záručnej dobe (t.j. nespádajúcich do rozsahu záruky), je zmluvná záruka na poskytnutý materiál 3 mesiace a na vykonanú prácu 3 mesiace, ak nebude dohodnuté inak. Služby, ktoré nepatria do rozsahu záruky, poskytute dodávateľ na základe zmluvnej dohody a za úhradu.
- 6.17 Akokoľvek vady na dodanom tovare / diele alebo vykonanej službe musí objednávatel bez zbytočného odkladu písomne oznámiť dodávateľovi.
- 6.18 Pri uplatnení reklamácie je vždy nutné predložiť:
- Doklady o kúpe tovaru (alebo dodaní diela), ktorými je faktúra alebo iný účtovný doklad a súčasne dodací doklad so sériovým číslom dodaného tovaru / diela, t.j. dodací list alebo výdajka alebo servisný protokol.
 - Reklamovaný tovar / dielo, ktoré je kompletné vrátane dokumentácie, s neporušenými záručnými nálepkami.
- Oznámenie o vadách musí obsahovať popis vady, alebo presné určenie, a vada prejavuje a označenie zariadenia, na ktorom sa vada vyskytla.
 - V prípade reklamácie SW je potrebné špecifikovať rozdielne správanie systému oproti dokumentácii.
- 6.19 Podmienky zaobchádzania s tovarom alebo dielom:
- Tovar / dielo je určené pre prevádzku pri napájacej sieti zodpovedajúcej technickej norme, v prostredí bez výkyvu teploty a vlhkosti. Je potrebné ho riadne udržiavať a prevádzkovo zaťažovať podľa predpisu výrobcu alebo dodávateľa (viď návod na obsluhu, resp. Používateľská príručka a pod).
 - S tovarom / dielom je nutné zaobchádzať v súlade s návodom na jeho obsluhu a dodržiavať podmienky prevádzky a údržby tovaru / diela. Akokoľvek zásahy do tovaru / diela môžu byť vykonané iba dodávateľom alebo ním výslovne splnomocneným subjektom.
 - V prípade pamäťových médií je nutné, aby odberateľ (užívateľ) v rámci jeho všeobecnej povinnosti prevencie škôd zaisťoval primeranú a obvyklú ochranu dát. Zariadenia pre ukladanie dát sú technické zariadenia, ktorých poruchovosť je objektívnym javom a má stochastický charakter. Dodávateľ nepreberá zodpovednosť za dáta uložené na týchto médiách. Dodávateľ odporúča 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 programu a zabránil ich možnému zneužitiu.
 - Dodávateľ nezodpovedá za prípadnú stratu či poškodenie dát a programu, ktoré sú uložené na zariadeniach pre ich ukladanie.
 - Dodávateľ negarantuje plnú kompatibilitu predaných počítačov a počítačových súčastí s inými dielami, ktoré pracovníci dodávateľa alebo ním poverenej osoby neschvália, ani so SW aplikáciami, ktorých funkčnosť nebola odberateľom výslovne požadovaná v objednávke.
 - Dodávateľ negarantuje plnú funkčnosť aplikačného SW vo verziách, ktoré nie sú vhodné (nie sú vytvorené) pre odberateľom objednaný, resp. používaný operačný systém. Za prípadné chyby spôsobené obmedzenou funkčnosťou SW aplikácií, ktoré nespĺňajú podmienku špecifikovanú v predchádzajúcej vete, dodávateľ nezodpovedá.
 - Ak bude odberateľ (používateľ) žiadať, aby dodávateľ nainštaloval do počítača prídavné zariadenie alebo diely, ktoré nie sú predmetom dodávky dodávateľa, môže byť želanú odberateľa vyhovené, dodávateľ však nenesie žiadnu zodpovednosť za zmenu povahy tovaru, ktorá bude týmto spôsobená, ani za závady či škody týmto vzniknuté, pokiaľ dodávateľ neschválí ich zlučiteľnosť s daným počítačom / systémom.
- 6.20 Pri neoprávnenej reklamáci (ak nebude zistená oznámená chyba, alebo ak pôjde o závalu, ktorá nepatrí do záruky) je odberateľ povinný prevzatím zariadenia uhradiť vzniknuté náklady na prepravu a náklady na testovanie podľa aktuálneho platného cenníka.
- 6.21 Pri škodách, za ktoré zodpovedá, poskytne dodávateľ náhrady na opravu či zhotovenie poškodených vecí. Iné nároky v súvislosti s prerušením prevádzky a ušľým ziskom sú vylúčené.
- 6.22 Dodávateľ nezodpovedá za časti systému alebo materiálu, ktorý sám nedodal.
- 6.23 Dodávateľ si vyhradzuje právo ukončiť vývoj a následne aj technickú podporu pri SW aplikáciách, ktoré boli nahradené novšími verziami. O tejto skutočnosti musí dodávateľ odberateľa informovať a ponúknuť mu alternatívne riešenie (napr. zvýhodnený upgrade).
- 6.24 Odberateľ je povinný uhradiť všetky škody spôsobené na zapožičanom zariadení.
- ## 7. Reklamácie
- 7.1 Odberateľ je povinný zabezpečiť prehliadku predmetu plnenia čo najskôr po okamihu prechodu nebezpečenstva škody na predmete plnenia (ďalej "okamih prechodu nebezpečenstva"). Ak odberateľ predmet plnenia neprehliadne, alebo nezariadi, aby bol prehliadnutý v okamihu prechodu nebezpečenstva, môže nároky z väd zistiteľných pri tejto prehliadke uplatniť, len keď preukáže, že tieto vady, mal predmet plnenia už v okamihu prechodu nebezpečenstva.
- 7.2 Odberateľ je povinný všetky takto zistené chyby oznámiť ihneď dodávateľovi. Vady, ktoré mohli byť zistené neskôr pri vynaložení odbornej starostlivosti, je odberateľ povinný oznámiť dodávateľovi najneskôr do konca záručnej doby.
- 7.3 Odberateľ je povinný uplatňovať reklamáciu písomným oznámením (popr. faxom alebo e-mailom alebo HotLine alebo pomocou webového rozhrania (HelpDesk)) obsahujúcim čo najpodrobnejšiu špecifikáciu zistenej chyby predmetu plnenia.
- 7.4 Miestom reklamácie je sídlo dodávateľa.
- 7.5 Na niektoré zariadenia, ktoré môžu byť súčasťou predmetu plnenia, môže odberateľ uplatniť reklamáciu priamo u autorizovaného zástupcu výrobcu. Pokyny autorizovaného zástupcu výrobcu sú priložené ku predmetu plnenia. Miesto uplatnenia reklamácie je potom určené autorizovaným zástupcom výrobcu.
- 7.6 Ak odberateľ požaduje, aby reklamácia bola riešená v jeho sídle, je povinný uhradiť náklady na dopravu podľa platného cenníka dodávateľa.
- 7.7 Pri riešení reklamácie poštu hradí poštovné pri oprávnených reklamáciách dodávateľ, pri neoprávnených reklamáciách odberateľ.
- 7.8 Z dôvodu nebezpečenstva možného poškodenia predmetu plnenia pri preprave, dodávateľ prijíma k reklamáci len predmet plnenia zabalený najlepšie v originálnom obale (za originálny obal možno považovať pôvodný obal od identického kusu predmetu plnenia, kde sériové číslo uvedené na obale / prípadne odberateľom opravené sériové číslo / je totožné so sériovým číslom reklamovaného predmetu plnenia). Ak odberateľ nedodá predmet plnenia v originálnom obale, odporúča sa použitie iného vhodného obalu, ktorý vyhovuje nárokom prepravy daného tovaru. Ak sa vzťahy medzi dodávateľom a odberateľom riadia obchodným zákonníkom, musí byť reklamovaný tovar odovzdaný na reklamáciu v originálnom obale. Dodávateľ nie je povinný prijať na vybavenie reklamácie predmet plnenia, ak ho odberateľ neodovzdá so všetkými súčasťami a príslušenstvom.
- 7.9 O výsledku reklamácie je odberateľ informovaný spôsobom dohodnutým s dodávateľom (telefonicky, faxom, písomne, e-mailom, webovým rozhraním), a to zvyčajne najneskôr do 1 týždňa od prevzatia predmetu plnenia na vybavenie

reklamácie. V prípade nutnosti posúdenia chýb tovaru autorizovaným zástupcom výrobcu zaisti dodávateľ posúdenie oprávnenosti reklamácie spravidla do 2 týždňov od prevzatia predmetu plnenia.

10. Reklamácia SW je oprávnená, ak sa v systéme objavila závada, ktoré znemožňujú bežné použitie systému v súlade s návodom na použitie podľa podmienok v dobe dodávky systému.
- 7.11 Reklamáciu SW nemožno požadovať zmeny funkcií alebo doplnenie ďalších funkcií v systéme.
- 7.12 Reklamáciu na kvalitu školenia možno uplatniť výhradne v priebehu školenia, alebo ihneď po jeho skončení. O reklamácií je nutné urobiť zápis na potvrdený dodací list alebo servisný protokol, inak nemožno reklamáciu uznať.
- 7.13 Dodávateľ je oprávnený pre zabezpečenie záručného servisu použiť tretích osôb.
- 7.14 Podmienky nadštandardného servisu je nutné dohodnúť písomne pri uzatváraní zmluvnej zmluvy.
- 7.15 Pri závadách, ktorých prejavy nie je možné reprodukovat' (závady náhodne sa vyskytujúce), je doba diagnostiky a opravy vady, 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 vo svojom sídle.
- 7.16 Odberateľ sa zaväzuje vytvorit' dodávateľ, alebo ním poverenému subjektu podmienky pre úspešné vykonanie servisného zákroku (umožniť vstup do objektu, prístup k zariadeniu, prístup do systému, prítomnosť svojho zástupcu, dokumentovať záradu, apod.), ako aj podmienky pre vybavenie nevyhnutných formalít pre vykonanie opravy reklamovanej vady.
- 7.17 Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od poskytnutej záruky pri predmete plnenia, resp. pri jeho jednotlivých častiach, ak zistí, že vyskytnuvšia sa chyba bola spôsobená príčinou ktorá nepatrí do záruky, alebo ak zistí, že na predmete plnenia, resp. jeho časti bol vykonaný zásah osobou neoprávnenou, tj. inou osobou ako dodávateľom alebo osobou ním poverenou. Ak dodávateľ odstúpi od poskytnutej záruky, resp. ak zistí, že reklamovaná chyba bola nahlásená neoprávnenne, 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.

8. Licencie

- 8.1 Autorské práva, ako aj ostatné iné práva duševného vlastníctva, ktoré sa vzťahujú k softvérovým 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 softvérové produkty používať.
- 8.2 Odberateľ nie je oprávnený odstraňovať, meniť, zakrývať alebo akýmkoľvek iným spôsobom zasahovať do akýchkoľvek autorskoprávných, či iných označení príslušných subjektov umiestnených alebo uložených na softvérových produktoch, alebo akékoľvek ich časti, či dokumentácii distribuovanej spolu so softwarovými produktmi.
- 8.3 Odberateľ smie robiť archívne kópie produktu a inštaláčnych médií iba pre potreby archivácie a vytvorenie záložných kópií.
- 8.4 Odberateľ je oprávnený užívať SW produkt len v rozsahu a po dobu platných licencií vydaných dodávateľom.
- 8.5 Ak odberateľ chce prekročiť dohodnuté podmienky a limity pre užívanie produktu, je povinný to dodávateľovi písomne oznámiť a požiadať o rozšírenie licencie. Zároveň je povinný uhradiť cenu zodpovedajúcu tomuto rozšíreniu.
- 8.6 Odberateľ nesmie vykonávať žiadne zmeny do systému ani do sprievodných súborov okrem takých zmien, ktoré sa vykonávajú obslužnými programami dodanými s inštaláciou systému, a alebo sú výslovne uvedené v dokumentácii k produktu.
- 8.7 Spätná analýza, dekompilácia a prevod zo strojového kódu produktu nie sú povolené.
- 8.8 Odberateľ sa zaväzuje používať produkt tak, aby nedošlo k porušeniu alebo ohrozeniu autorských práv výrobcu.
- 8.9 Odberateľ nesmie poskytnúť produkt tretej strane bezplatne ani za úhradu. Poskytnutím SW produktu tretej osobe k nelegálnemu používaniu končí právo zákazníka používať tento produkt. Tým nie je dotknutá jeho povinnosť nahradit' takto vzniknutú škodu.
- 8.10 Výmena dát v elektronickej podobe, alebo prepojenie s ďalšími informačnými systémami je možné len na základe písomného súhlasu dodávateľa.
- 8.11 Dodávateľ je oprávnený brániť organizačnými, technickými i softvérovými prostriedkami používanie programu bez vykonanej registrácie a odberateľ je povinný tieto obmedzenia znášať.

9. Zodpovednosť

- 9.1 Dodávateľ zodpovedá odberateľovi za škodu spôsobenú mu zavineným porušením povinností vyplývajúcich pre dodávateľa z tohto záväzkového vzťahu. Dodávateľ 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;
 - použitia predmetu plnenia v inom ako odporúčanom prostredí.
- 9.2 Účastníci tohto 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 dohodnutá iná výška. Dodávateľ nenesie zodpovednosť za stratu alebo poškodenie dát odberateľa, prípadná rekonštrukcia stratených alebo znehodnotených dát ide na vrub odberateľa.
- 9.3 Akékoľvek nároky na náhradu škody je odberateľ oprávnený u dodávateľa relevantne uplatniť len vtedy, ak 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, ktoré sa vzťahujú ku vzniku škodovej udalosti.

9.4 Účastníci tohto záväzkového vzťahu nezodpovedajú, okrem prípadov stanovených príslušným zákonom, za porušenie záväzkov spôsobených vyššou mocou:

- Za pôsobenia vyššej moci sa považujú nepredvídateľné objektívne udalosti, ktoré menia obvyklé a v čase uzavretia zmluvy existujúce podmienky a ktoré majú bezprostredný vplyv na možnosť plnenia záväzku dodávateľa (napríklad prírodná katastrofa). Ak je dôvodom oneskorenia alebo nemožnosti splniť prevzatý záväzok pôsobením vyššej moci, nevzniká odberateľovi právo na náhradu škody.
- Dodávateľ je povinný informovať odberateľa o pôsobení vyššej moci, a to doporučeným listom do 5 pracovných dní odo dňa jej vzniku. V prípade, že tak neurobí, stráca právo odvolávať sa na pôsobenie vyššej moci.
- Termín zahájenia alebo vykonanie služby sa v prípade vyššej moci predlžuje o dobu jej trvania. Dodávateľ má však povinnosť podniknúť všetky kroky na to, aby toto oneskorenie skrátil.

10. Povinnosti zmluvných strán

- 10.1 Dodávateľ je povinný vykonať služby odborne a začať práce na nich v dohodnutých termínoch.
- 10.2 Z každého zásahu vypracuje technik dodávateľa poverený zásahom, servisný protokol, ktorý bude obsahovať predovšetkým:
 - zistenú záradu
 - vykonané operácie
 - vymenené súčiastky alebo zariadenia
 - v akom stave je odovzdávané zariadenie
 - počet odpracovaných hodín u odberateľa
 - počet odpracovaných hodín v sídle dodávateľa
 - počet najazdených kilometrov z dôvodu zásahu
- 10.3 Protokol o vykonaní servisných prác bude predložený a podpísaný zodpovedným pracovníkom odberateľa. Akceptácia vykonaných prác je možná aj prostredníctvom HelpDesku.
- 10.4 Dodávateľ je oprávnený po predchádzajúcom písomnom upozornení pozastaviť svoje služby a zbaviť sa svojej zodpovednosti:
 - pri nedostatku súčinnosti odberateľa, ak je ohrozené riadne plnenie záväzkov dodávateľa;
 - ak je odberateľ voči dodávateľovi v omeškaní s plnením svojho peňažného záväzku dlhšie ako 30 dní.Po celú dobu pozastavenia zmluvných plnení podľa tohto bodu má právo na plnú úhradu dohodnutej platby.
- 10.5 Dodávateľ je povinný špecifikovať záradu písomne, vrátane popisu okolností, ako k zárade došlo, ďalej presným znením chybového hlásenia a prípadnú chybu v zostave doložiť chybovou zostavou.
- 10.6 Ak by po dohode medzi dodávateľom a odberateľom o čase príchodu (alebo pripojenia pomocou diaľkovej správy) servisného technika tomuto nebol umožnený prístup k systému do 60 minút po dohodnutom termíne, považuje sa tento výjazd za márný a odberateľ sa zaväzuje uhradiť dodávateľovi preukázateľne vynaložené náklady na dopravu a stratu času.
- 10.7 V prípade, že vznikne prekážka na strane odberateľa, ktorá znemožní servisnému technikovi dodávateľa vykonať objednaný servisný úkon, predlžuje sa termín plnenia zo strany dodávateľa o dobu, kedy kvôli tejto prekážke nebolo možné úkon vykonať.
- 10.8 V prípade zmeny zodpovednej osoby alebo kontaktného telefónneho čísla je odberateľ povinný bezodkladne oznámiť tieto skutočnosti dodávateľovi.
- 10.9 Dodávateľ je povinný si pri poskytovaní služieb počínať tak, aby nedošlo k poškodeniu či strate dát uložených v systéme a aby tieto dáta neboli akokoľvek zneužitá. Dodávateľ však nie je zodpovedný za stav, kedy stratu, poškodenie či nedostupnosť dát zaviniť odberateľ či okolnosť vylučujúca zodpovednosť.

11. Technická a systémová podpora

- 11.1 Dodávateľ poskytuje odberateľovi technicko-systémovú podporu predmetu plnenia. Táto podpora má dve úrovne:
 - Bez dlhodobej zmluvy.
 - Na základe dlhodobej zmluvy.
- 11.2 Po uplynutí záručnej doby je všetka technická a systémová podpora platenou službou. Účastníci tohto záväzkového vzťahu môžu uzavrieť samostatnú zmluvu na poskytovanie pozáručného servisu alebo technickej a systémovej podpory.
- 11.3 Technická a systémová podpora je zabezpečovaná prostredníctvom Hot-Line, elektronických služieb (WWW), telefonických a osobných konzultácií, popr. zásahom, dodávateľom poverených osôb v mieste inštalácie. Dodávateľ je podľa svojho uváženia oprávnený zvolit' postup, dostačujúci pre zabezpečenie cieľového stavu. Dodávateľ pritom predpokladá, že odberateľom určená osoba je schopná vykonávať minimálne základnú obsluhu predmetu plnenia.
- 11.4 Poskytované služby:
 - HelpDesk - Služba HelpDesk je okamžitá poradenská činnosť, poskytovaná 24 hodín formou zberu požiadaviek na technickú podporu v informačnom systéme zhotoviteľa prípadne prostredníctvom telefónneho spojenia, a to na základe telefonickej požiadavky objednávateľa.
 - Diaľková správa systému - služba poskytovaná prostredníctvom internetového alebo modemového spojenia. Odberateľ je povinný umožniť dodávateľovi vzdialenú správu a prístup k potrebným prostriedkom.
 - Servis v mieste plnenia - služba poskytovaná dodávateľom na základe písomnej požiadavky odberateľa. Dodávateľ je povinný začať servisné práce v prípade menej závažných porúch do 10 pracovných dní a v prípade poruchy alebo zárady brániace prevádzke systému podľa voľby odberateľa do 2 pracovných dní, 24 hodín alebo 8 hodín od nahlásenia problému dodávateľovi. Podmienkou poskytnutia servisného zásahu v dohodnutej lehote je to, že objednávateľ zabezpečí po celú túto dobu prístup k systému a ďalej zaistiť osobu, ktorá servisnému technikovi dostatočne presne záradu, špecifikuje. Ak sa dodávateľovi podarí zabezpečiť elimináciu takejto zárady iným spôsobom (napr. prostredníctvom diaľkového pripojenia), je povinnosť výjazdu do miesta plnenia zbavený.

- profylaktická prehliadka - táto služba spočíva v preventívnej diagnostike a údržbe systému. Profylaktické prehliadky sú poskytované iba na zariadení a SW dodaných zhotoviteľom. Termín profylaktickej prehliadky sa dohodne telefonicky vopred.
- aktualizácia programového vybavenia - služba je určená odberateľom s dlhodobou zmluvou a spočíva v poskytovaní nových verzií SW. Nová verzia SW je poskytnutá minimálne 1x v roku bežným upgradom (zvyčajne až 3x v roku) a legislatívnym upgradom tj. upgradom, ktorý je vynútený zmenou legislatívy. Túto službu dodávateľ neposkytuje, ak bol SW vyradený z vývojového programu dodávateľa. V takomto prípade povinnosť dodávateľa poskytovať túto službu zaniká dorúčením písomného oznámenia dodávateľa odberateľovi.
- Zápožička - dodávateľ poskytne odberateľovi na dobu opravy PC alebo iný HW diel. Platí iba na zariadenia dodané a opravované dodávateľom. Dodávateľ negarantuje okamžitú dostupnosť všetkých náhradných zariadení. Táto služba je nenáročnou a je hradená podľa platného cenníka služieb.

12. Všeobecné ustanovenia

- 12.1 Dodávateľ je oprávnený odstúpiť od tohto záväzkového vzťahu v prípade, že odberateľ je v omeškaní 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.
- 12.2 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.
- 12.3 Odstúpiť od zmluvy je možné výhradne písomnou formou s udaním dôvodu.
- 12.4 Výpovedná lehota sú 3 mesiace od doručenia písomnej formy dôvodu, pre ktorý účastník tejto zmluvy od zmluvy odstupuje.
- 12.5 Tieto Všeobecné podmienky a všetky právne vzťahy medzi dodávateľom a odberateľom, ktoré z nich vyplývajú, sa riadia príslušnými ustanoveniami obchodného zákonníka v platnom znení.
- 12.6 Dodávateľ si vyhradzuje právo vykonať zmenu týchto Všeobecných podmienok bez predchádzajúceho upozornenia.
- 12.7 Zmluvné strany sa dohodli, že ak v dôsledku zmeny či odlišného výkladu právnych predpisov alebo judikatúry súdov bude pri niektorom ustanovení týchto podmienok alebo zmluvy uznaný dôvod neplatnosti právneho úkonu, tieto Všeobecné podmienky ako celok naďalej platia, pričom za neplatnú bude možné považovať len tú časť, ktorej sa dôvod neplatnosti priamo týka. Zmluvné strany sa zaväzujú toto ustanovenie doplniť či nahradiť novým dojednaním, ktoré bude zodpovedať aktuálnemu výkladu právnych predpisov, aby dosiahlo zmyslu a účelu týchto Všeobecných podmienok.
- 12.8 Dorúčením akejkoľvek listiny sa rozumie osobné odovzdanie tejto listiny druhej zmluvnej strane proti podpisu na kópiu listiny s uvedením dátumu prevzatia (popr. ak nie je dátum uvedený, majú zmluvné strany zato, že listina bola doručená dňom uvedeným ako dátum napísania tejto listiny) alebo odoslaním listiny doporučeným listom na adresu, zapísanou v obchodnom registri. V prípade neprevzatia doporučeného listu z akéhokoľvek dôvodu majú zmluvné strany zato, že následky jeho doručenia nastávajú posledným dňom uloženia tejto listiny na doručovacej pošte.
- 12.9 Všetky spory vzniknuté zo zmluvy a v súvislosti s ňou sa zaväzujú zmluvné strany riešiť spoločným rokovaním. Ak nepovedie toto rokovanie k urovnaniu sporu, je pre jeho prerokovanie miestne príslušný v zmysle ustanovenia § 89a Občianskeho súdneho poriadku okresný alebo krajský súd podľa sídla zhotoviteľa.