

## **Všeobecné obchodní a záruční podmínky BRAIN computers s.r.o.**

se sídlem Kalvodova 1087/2, Ostrava - Mariánské Hory, 709 00, IČO 25397265,  
zapsané do obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Ostravě - oddíl C, vložka 18524:

### **1. Základní ustanovení**

#### **1.1.**

Tyto Všeobecné obchodní, servisní a záruční podmínky (dále jen "Všeobecné podmínky") upravují vztahy při dodávkách zboží a služeb, tj. hardware - HW, software - SW, spotřební materiál, náhradní díly apod. (dále jen "předmětu plnění") firmou BRAIN computers s.r.o., (dále jen "dodavatel") odběratelům a jsou závazné pro veškerý obchodní styk s dodavatelem. Odlišná písemná ujednání účastníků mají přednost před ustanoveními těchto obecných Všeobecných podmínek.

#### **1.2.**

Podepsáním právně závazných aktů směřujících k založení závazkového vztahu mezi dodavatelem a odběratelem ve věci dodávky předmětu plnění dodavatelem akceptují účastníci, že jejich vzájemný závazkový vztah se bude řídit režimem obchodního zákoníku. Pouze v případě, kdy odběratel je nesporně spotřebitelem, se bude závazkový vztah mezi dodavatelem a odběratelem řídit občanským zákoníkem. Založení sjednávaného závazkového vztahu je vždy podmíněno přijetím objednávky odběratele. Pro případ, že by některé ustanovení těchto Všeobecných podmínek bylo v rozporu s právními předpisy zakotvujícími ochranu práv spotřebitele, se takové ustanovení pro právní vztah mezi dodavatelem a spotřebitelem nepoužije a bude aplikován příslušný právní předpis.

#### **1.3.**

Definice základních pojmů. Spotřebitel je osoba, která při uzavírání a plnění smlouvy nejedná v rámci své obchodní nebo jiné podnikatelské činnosti (viz § 52 odst. 3 občanského zákoníku). Plátce je odběratel, který uzavírá závazkový vztah s dodavatelem, ale pořizuje předmět plnění s tím, že jej bude používat příjemce/zákazník. Příjemce/zákazník je jako uživatel předmětu plnění odběratelem písemně zmocněn k převzetí předmětu plnění a ke všem dalším jednáním v souvislosti s jeho používáním. Prodejce je prodávající pracovník pověřený zastupováním dodavatele při obchodním jednání.

### **2. Cena předmětu plnění**

#### **2.1.**

Přehledové ceníky v elektronické podobě vydávané dodavatelem, jakož i ústní a telefonické informace o cenách předmětu plnění jsou informativní, ze strany dodavatele nezávazné a odběratelem nevyžaditelné. Dodavatel si vyhrazuje právo změnit technické parametry, popř. i ceny předmětu plnění bez předchozího písemného oznámení. Dodavatel nezodpovídá za chyby vzniklé při zveřejnění obchodních a technických materiálů.

#### **2.2.**

Pro upřesnění ceny a specifikace předmětu plnění je odběratel oprávněn si vyžádat závaznou cenovou nabídku (dále jen "nabídka"), jejíž platnost je 7 kalendářních dnů ode dne vystavení, není-li uvedeno jinak.

#### **2.3.**

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

#### **2.4.**

Dodavatel předpokládá obvyklé použití předmětu plnění. Jakékoliv specifické požadavky na předmět plnění je třeba výslovně uvést v objednávce.

### **3. Uzavření smlouvy**

### **3.1.**

Jednotlivé obchodní případy se uzavírají na základě písemných objednávek odběratele, zaslaných poštou, faxem nebo elektronickou formou (např. e-mail nebo web formulář), ve výjimečných případech též na základě ústní nebo telefonické objednávky. Vystavení objednávky obvykle předchází cenová nabídka dodavatele učiněná na základě poptávky odběratele. Pokud není písemně uvedeno jinak, platí pro závazkový vztah mezi dodavatelem a odběratelem tyto Všeobecné podmínky. Příslušné části Všeobecných podmínek platí až do doby úplného vypořádání práv a závazků mezi dodavatelem a odběratelem. Pro cenovou kalkulaci předmětu plnění platí ceny uvedené v platné písemné nabídce dodavatele, nebo ceny platné v okamžiku přijetí objednávky.

### **3.2.**

Objednávka musí obsahovat tyto základní náležitosti:

- obchodní název firmy a sídlo odběratele včetně telefonického a faxového spojení; je-li odběratel fyzickou osobou, pak uvádí jméno a příjmení, bydliště a telefonické spojení
- osobu, oprávněnou v dané věci jednat jménem odběratele, IČO a DIČ odběratele (je-li registrován jako plátce DPH)
- jednoznačné určení předmětu plnění a jeho množství (včetně poskytnutí souvisejících služeb či plnění), dodací podmínky (místo a termín), odpovědnou osobu pro převzetí předmětu plnění a případné další specifické požadavky na předmět plnění

### **3.3.**

V případě, že některý z požadavků uvedených v objednávce odběratele nemůže dodavatel splnit, zašle odběrateli znovu nabídku s uvedením možných variant objednávky a vyžádá si stanovisko odběratele. V případě, že v objednávce odběratele jde o nestandardní předmět plnění, vyžádá si dodavatel před přijetím objednávky složení zálohy ve sjednané výši. Dodací lhůta, uvedená v potvrzení objednávky, začíná běžet po uhrazení zálohy objednatel.

### **3.4.**

V případě větších dodávek předmětu plnění, či specifických podmínek, za nichž má být plnění uskutečněno, resp. požaduje-li to některý z účastníků, mohou účastníci uzavřít zvláštní smlouvu na předmět plnění s odkazem na znění těchto Všeobecných podmínek.

## **4. Dodací podmínky**

### **4.1.**

Dodávky předmětu plnění budou dle dostupnosti produktů a provozních možností dodavatele realizovány v co nejkratším termínu, obvykle do 1-14 dnů, v případě speciálních produktů a rozsáhlejších dodávek do 3-8 týdnů.

### **4.2.**

Předpokládaný termín plnění je uveden v potvrzení objednávky. Dodavatel může ve výjimečných případech termín plnění prodloužit, musí však neprodleně na tuto změnu upozornit odběratele.

### **4.3.**

Za splnění termínu plnění se považuje dodání předmětu plnění odběrateli ve výdejním místě dodavatele nebo předání pověřeným pracovníkem dodavatele (při použití vlastní dopravy dodavatele) v místě plnění, popř. předání předmětu plnění prvním tuzemskému dopravci.

### **4.4.**

Je-li sjednán osobní odběr odběratelem nebo jedná-li se o předmět plnění, vyžadující instalaci u odběratele, je za splnění termínu plnění považováno též sdělení odběrateli, že předmět plnění je připraven k expedici. Odklad převzetí předmětu plnění či jeho instalace u odběratele nemá poté vliv na splnění termínu plnění.

### **4.5.**

Není-li sjednáno jinak, je místem plnění příslušné výdejní místo dodavatele. Pokud odběratel požaduje jiné místo plnění, je tímto místem sídlo odběratele nebo místo plnění, uvedené na objednávce.

**4.6.**

Náklady spojené s dodáním do jiného místa plnění, než je výdejní místo dodavatele, nese odběratel. Požaduje-li odběratel dopravu předmětu plnění, dodavatel podle charakteru předmětu plnění a údajů na objednávce zvolí adekvátní způsob dopravy (poštovní přepravu, přepravní službu nebo vlastní dopravu dodavatele). Je-li předmět plnění přepravován podle přepravních pokynů odběratele, přechází na odběratele riziko ztráty, poškození či zničení okamžikem předání předmětu plnění poštovní přepravě či prvnímu dopravci za účelem dopravy předmětu plnění odběrateli.

**4.7.**

Nepřevezme-li odběratel předmět plnění z důvodů ležících na jeho straně (např. není i přes předem dohodnutý termín přítomna odběratelem určená osoba), nese odběratel náklady spojené s opako-vaným dodáním v plné výši.

**4.8.**

Odběratel je povinen předmět plnění převzít a neprodleně zkontrolovat množství a typ předmětu plnění s dodacím listem nebo výdejkou, popř. zjevná poškození přepravních obalů či produktů.

**4.9.**

Zjistí-li odběratel rozpor s dodacím listem, popř. zjevné poškození obalů či produktů, je povinen tuto skutečnost neprodleně sdělit dodavateli nebo doručiteli zásilky a písemně ji uvést na dodacím listu dodavatele, popř. dodacím listu spediční služby.

**4.10.**

Při zjištění rozdílu v množství a druhu předmětu plnění či jeho zjevném poškození, je odběratel povinen tuto vadu neprodleně reklamovat u dodavatele, nejpozději však do 2 pracovních dnů od předání. Na pozdější reklamace tohoto typu nemusí dodavatel brát zřetel.

**4.11.**

Odběratel je povinen při převzetí předmětu plnění, jeho prohlídce a následném uvedení do provozu provést rovněž kontrolu sériových čísel předmětu plnění se záznamem uvedeným na dodacím listě, nebo výdejce. Na zjištěný rozdíl je povinen upozornit dodavatele, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od převzetí předmětu plnění. Dodavatel poté zajistí opravu a zaslání nového dodacího listu do 5 pracovních dnů. Rozdílnost sériového čísla produktu a sériového čísla uvedeného v dodacím listě, je důvodem pro odmítnutí reklamace.

**5. Stornování objednávky odběratelem****5.1.**

Po přijetí objednávky dodavatelem, je třeba změnu objednávky či její stornování projednat s příslušným obchodním zástupcem.

**5.2.**

Dodavatel je oprávněn vyúčtovat odběrateli storno poplatek ve výši 10% ceny předmětu plnění nebo její stornované části a pokrytí nákladů účelně vynaložených v souvislosti se změnou či stornováním objednávky.

**6. Instalace předmětu plnění****6.1.**

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

**6.2.**

Požaduje-li odběratel instalaci předmětu plnění, je povinen v takovém případě zajistit přístup dodavatelem pověřených osob do objektů, v nichž má být předmět plnění instalován a vytvořit nezbytné podmínky pro instalaci (zejména zajistit odpovídající součinnost, znalost přístupových hesel do počítačové sítě, informace o konfiguraci stávajícího systému, zálohování existujících dat na dotčených zařízeních apod. ). Rozsah podmínek vychází z běžných zvyklostí a bude upřesněn pověřenou osobou dodavatele.

### **6.3.**

Neposkytne-li odběratel dodavateli požadovanou součinnost, resp. nevytvoří-li podmínky pro úspěšnou instalaci předmětu plnění ve smyslu předchozího článku, je dodavatel oprávněn vyúčtovat odběrateli náklady spojené s nemožným plněním dle platného ceníku služeb dodavatele.

### **6.4.**

Instalace u odběratele jsou standardně prováděny v běžnou pracovní dobu tj. Po - Pá mezi 8:00 -16:00 hod. Je-li z provozních důvodů na straně odběratele nezbytné provádět instalaci mimo tuto dobu, je třeba, aby tento požadavek byl uveden na objednávce a byl tedy obsažen ve sjednané ceně. Požaduje-li odběratel dodatečně instalaci předmětu plnění mimo standardní pracovní dobu, dohodnou účastníci tohoto závazkového vztahu podmínky této instalace.

### **6.5.**

Instalace předmětu plnění se považuje za ukončenou předvedením, že příslušný produkt pracuje správně dle předané dokumentace, nebo jiným demonstrováním standardního provozního stavu, s výjimkou uvedenou v článku 6. 3.

## **7. Funkčnost předmětu plnění**

### **7.1.**

Dodavatel neodpovídá za vhodnost předmětu plnění k určitému účelu použití a za možnost použití ve stávajícím systému odběratele, není-li toto písemně uvedeno v nabídce, objednávce nebo v jiném písemném ujednání. Ve sporu o rozsah pojmu obvyklé užití platí výklad podaný statutárním orgánem dodavatele.

### **7.2.**

Požaduje-li odběratel instalaci předmětu plnění v rozporu s obvyklým užitím nebo 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 ke zprovoznění předmětu plnění (update-upgrade driverů, změna konfigurací apod.)
- instalaci předmětu plnění pro nerealizovatelnost 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 na objednávce, nemůže být důvodem pro odstoupení od tohoto závazkového vztahu ze strany odběratele.

## **8. Platební podmínky a přechod vlastnických práv**

### **8.1.**

Obvyklé platební podmínky při dodávkách standardního sortimentu dodavatele jsou platba předem, resp. platba v hotovosti při předání předmětu plnění. Jiné platební podmínky je možné sjednat v rámcové, resp. kupní smlouvě, podepsané statutárním zástupcem dodavatele.

### **8.2.**

V případě, že odběratel objednává nestandardní předmět plnění (např. zakázkové konfigurace PC, nestandardní komponenty, periférie či další zařízení, popř. SW), může být objednávka odběratele přijata a potvrzena až po složení zálohy odběratelem ve výši minimálně 30% z ceny nestandardního předmětu plnění.

### **8.3.**

Požaduje-li odběratel úpravu obvyklých platebních podmínek, je třeba tyto projednat s obchodním zástupcem dodavatele 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 její úhradu, je povinen neprodleně kontaktovat obchodní oddělení dodavatele a dohodnout s ním změnu platebních podmínek. Neučiní-li tak, je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,1% dlužné částky včetně DPH za každý den prodlení ode dne původní splatnosti závazku až do jeho úplného uhrazení.

#### **8.5.**

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

#### **8.6.**

V případě, že odběratel realizuje platbu v hotovosti, vystaví dodavatel odběrateli příjmový pokladní doklad s uvedením čísla faktury, resp. zálohové faktury, ke které se příslušný příjmový pokladní doklad vztahuje. Faktura, resp. zálohová faktura s uvedením platební podmínky "v hotovosti " je podkladem pro provedení platby, nikoli dokladem o provedení platby v hotovosti.

#### **8.7.**

Nebezpečí vzniku škody na předmětu plnění přechází na odběratele okamžikem jeho převzetí s výjimkou uvedenou v článku 4. 6. 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 využívá. Jakékoli zcizení předmětu plnění, jeho poskytnutí do zástavy nebo zřízení zajišťovacího převodu práva či jiného závazkového vztahu k předmětu plnění ve prospěch třetí strany je bez souhlasu dodavatele vyloučeno.

#### **8.8.**

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

#### **8.9.**

Nesplní-li odběratel svůj závazek uhradit cenu za předmět plnění včas a v plné výši, je dodavatel oprávněn přerušit poskytování plnění, resp. služeb s předmětem plnění souvisejících (např. záruční servis) až do uhrazení závazku odběratele v plné výši včetně sjednaných penále, resp. smluvních pokut za opožděnou úhradu.

### **9. Záruka**

#### **9.1.**

Obsah záruky:

##### **9.1.1.**

Dodavatel poskytuje záruku na jednotlivá zboží (resp. předměty plnění s výjimkou SW, dále též jen zboží) specifikovaná ve faktuře nebo v jiném účetním dokladu a současně v příslušném dodacím listu, v němž jsou uvedena sériová čísla dodaného zboží. Zbožím není software, k software dodavatel pouze převádí uživatelská práva (viz níže).

##### **9.1.2.**

Délka záruční doby zboží může být pro jednotlivé díly zboží stanovena rozdílně a je vyznačena v dodacím listu. Není-li v dokladech vyznačena délka jiná, pak platí záruční doba 6 měsíců. U spotřebního materiálu (např. tonery, náplně tiskáren, hlavy inkoustových a jehličkových tiskáren, kabely) dodaných jako součást výrobku nebo dodaných samostatně činí délka záruky 6 měsíců a záruka se vztahuje pouze na výrobní vady, nevztahuje se na životnost spotřebního materiálu. Na funkční vady spotřebního materiálu, které se projeví ihned po zakoupení, je třeba uplatnit reklamaci co nejdříve, nejpozději do 30 dnů od data prodeje. V opačném případě nemusí být reklamace uznána z důvodu nevhodného nebo nepřiměřeného zacházení, nesprávného použití či neodborné instalace.

##### **9.1.3.**

U některého zboží lze zakoupit rozšíření délky nebo rozsahu záruky, rozšířený obsah a podmínky záruky se pak řídí též příslušnými registračními podmínkami, resp. smluvním ujednáním o rozšíření záruky.

**9.1.4.**

V občanskoprávních vztazích (je-li odběratel spotřebitelem) se jen na prvních šest měsících z celkové doby dodavatelem poskytované záruky vztahují ustanovení §619 až 627 občanského zákoníku (zákonná záruka), poté se nároky odběratele řídí obsahem smluvní (tzv. prodloužené) záruky podle těchto Všeobecných podmínek. Nároky odběratele ze záruky za jakost v režimu obchodního zákoníku se řídí obsahem smluvní záruky podle těchto Všeobecných podmínek. Ze smluvní záruky a v obchodně právních vztazích i ze zákonné odpovědnosti za vady vzniká odběrateli pouze právo na bezplatné odstranění vad (práce a materiál), na něž se záruka vztahuje, a které se během záruční doby u zboží vyskytnou při dodržení níže uvedených záručních podmínek; v případě vady neodstranitelné vzniká odběrateli pouze právo na výměnu zboží za zboží stejných parametrů (nebude-li to pro rychlost inovací již možné nebo ekonomické, pak parametrů lepších).

**9.1.5.**

Vada zboží bude odstraněna opravou, nebude-li to možné či ekonomické, pak výměnou zboží za zboží stejného druhu a stejných nebo lepších parametrů. Oprava vadného dílu zboží může být provedena nahrazením tohoto dílu stejným dílem a nebude-li mít výrobce či dodavatel takový díl k dispozici, pak dílem s obdobnými nebo lepšími parametry tak, aby byla obnovena funkčnost opravovaného zboží.

**9.1.6.**

Záruka se vztahuje na vady materiálu, funkční vady nebo vady vzniklé při výrobě, montáži nebo instalaci zboží provedené pracovníky dodavatele. Dodavatel je povinen plnit své závazky vyplývající ze záruky pouze tehdy, pokud odběratel není v prodlení s úhradou ceny zboží.

**9.1.7.**

Záruka se nevztahuje a závady vzniklé použitím a instalací, které jsou v rozporu s návodem k obsluze nebo všeobecnými zásadami, a závady vzniklé nedodržením pokynů pro údržbu, provoz nebo obsluhu výrobku, na závady vzniklé nesprávnou přepravou a nesprávným skladováním, neodborným nebo nepřiměřeným zacházením; provozem za jiných než výrobcem stanovených podmínek, resp. za neobvyklých podmínek; fyzickým poškozením, na závady vzniklé neodvratnou událostí (oheň, voda apod. ), povětrnostními vlivy, poškozením bleskem nebo elektrostatickým výbojem, nadměrným mechanickým opotřebením a na vady vzniklé použitím nesprávného nebo vadného programového vybavení. Záruka se nevztahuje na závady vzniklé uživatelem zanesenými počítačovými viry, instalací softwaru nedodaného dodavatelem, neodbornou instalací softwaru nebo přídatných zařízení. Záruka se nevztahuje na opotřebení vzniklé běžným užíváním výrobku. Předmětem záručního plnění není rovněž běžná údržba, čištění a podobné úkony předepsané výrobcem v návodu k obsluze.

**9.1.8.**

Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí zboží odběratelem. Bude-li zboží vyměněno, pak vyměněné zboží bude mít záruční dobu do zbytku původní záruční doby reklamovaného zboží, nejméně však 6 měsíců ode dne výměny zboží.

**9.1.9.**

Do záruční doby se nepočítá doba od uplatnění oprávněné reklamace až do doby, kdy odběratel po skončení opravy zboží převzal a nepřevzme-li je, pak do doby, kdy byl povinen po skončení opravy zboží převzít.

**9.1.10.**

Záruka zaniká nedodržením podmínek provozu nebo neprováděním pravidelné běžné uživatelské údržby v souladu s návodem k obsluze, provedením změny na dodaném zboží nebo porušením záruční nálepky, neoprávněným zásahem do zboží osobou, která k provedení zásahu nebyla výslovně dodavatelem zmocněna. Nedodržením záručních podmínek zanikají všechna práva odběratele, vyplývající ze záruky.

**9.1.11.**

Software (programové vybavení): je-li předmětem plnění software, záruka dodavatele se vztahuje výhradně na fyzickou čitelnost médií. Okamžikem odstranění ochranných prvků (fólie, pečeti, otevření obálky apod. ) se odběratel (resp. uživatel) stává oprávněným licenčním uživatelem softwarového produktu a akceptuje licenční ujednání nositele autorských práv, resp. výrobce software. Tento předmět plnění nelze vrátit dodavateli. Dodavatel neodpovídá za správnou funkci softwarových produktů (dále též SW), ani tzv. DEMO produktů. Obsah záruky poskytované nositelem autorských práv se řídí licenčním



ujednáním k software, které je součástí softwarového produktu. Záruka na softwarové produkty Microsoft je poskytovatelem omezena na 90 dnů od data prodeje ve smyslu licenční smlouvy Microsoft.

**9.1.12.**

V případě záruční vady počítače, která má za následek ztrátu instalovaného SW, zajistí dodavatel zdarma uvedení do stavu, ve kterém byl odběrateli předán, tj. s instalovaným SW, který byl instalován dodavatelem, resp. výrobcem.

**9.1.13.**

Záruka se nevztahuje na případy nefunkčnosti původního výrobcem nebo dodavatelem instalovaného softwarového produktu, způsobené zásahem jiné osoby, resp. jí způsobenými změnami nastavení. Změnou nastavení se rozumí jakákoliv změna systémových nastavení výrobcem či dodavatelem instalovaných softwarových produktů (tzv. OEM software), instalace jiného nebo dodatečného softwarového produktu, případně instalace ovladačů provedené odběratelem nebo třetí stranou.

**9.1.14.**

V případě oprav hardwarových závad nebo úprav předmětu plnění, provedených jako pozáruční nebo jako placené v záruční době (tj. nespádajících do rozsahu záruky), činí záruční doba na poskytnutý materiál 6 měsíců a na provedenou práci 3 měsíce. Služby nespádající do rozsahu záruky poskytuje dodavatel na základě smluvního ujednání a za úplatu.

**9.1.15.**

Na použitý předmět plnění poskytuje dodavatel záruku v rozsahu specifikovaném v dodacím listu.

**9.2.**

**Záruční podmínky:**

**9.2.1.**

**MÍSTO A ZPŮSOB UPLATNĚNÍ REKLAMACE:**

Místo a způsob uplatnění reklamace se řídí částí 10. Reklamační řád a částí 11. Odstranění vad předmětu plnění v záruční době těchto Všeobecných podmínek, není-li smlouvou sjednáno jinak. Při uplatnění reklamace je vždy nutno předložit (dále viz část. 10. Reklamační řád):

**a)**

Doklady o zakoupení zboží, kterými jsou faktura nebo jiný účetní doklad a současně dodací doklad se sériovým číslem dodaného zboží, tj. dodací list .

**b)**

V případě zásilkového prodeje dále předložit přepravní (poštovní) doklad o převzetí zboží.

**c)**

Reklamované zboží , které je kompletní včetně dokumentace, s neporušenými záručními nálepkami a v obalu, který je původní.

**d)**

Zároveň je třeba uvést o jakou vadu jde a jak se projevuje .

**9.2.2.**

**PODMÍNKY NAKLÁDÁNÍ SE ZBOŽÍM:**

Se zbožím je nutné nakládat v souladu s návodem k jeho obsluze, dodržovat podmínky provozu a údržby zboží a používat spotřební materiál a příslušenství, které jsou výslovně určeny pro dané zboží. Jakékoli zásahy do zboží mohou být provedeny pouze dodavatelem nebo jím výslovně zmocněným subjektem.

V případě paměťových médií je nutné, aby odběratel (uživatel) v rámci jeho obecné povinnosti prevence škod zajišťoval přiměřenou a obvyklou ochranu dat. Zařízení pro ukládání dat jsou technická zařízení, jejichž poruchovost je objektivním jevem a má stochastický charakter. Dodavatel nepřijímá odpovědnost za data na těchto médiích uložená. Dodavatel doporučuje uživateli preventivně zálohovat uložená data na vhodném zařízení (diskety, CD, pásky). Při předání zboží k opravě se předpokládá, že uživatel zabezpečil vytvoření odpovídající zálohy uložených

dat a zabránění jejich možnému zneužití. Dodavatel neodpovídá za případnou ztrátu, poškození či zneužití dat, která jsou uložena na zařízeních pro jejich ukládání. Dodavatel negarantuje plnou slučitelnost prodaných počítačů a počítačových součástí s jinými díly, které pracovníci dodavatele nebo jím pověřené osoby neschválí ani se SW aplikacemi, jejichž funkčnost nebyla odběratelem výslovně požadována v objednávce. Dodavatel negarantuje plnou funkčnost aplikačního SW ve verzích, které nejsou vhodné (nejsou vytvořeny) pro odběratelem objednaný, resp. používaný operační systém. Za případné závady způsobené omezenou funkčností SW aplikací, které nesplňují podmínku specifikovanou v předchozí větě, dodavatel neodpovídá.

Pokud bude odběratel (uživatel) žádat, aby dodavatel nainstaloval do počítače přídatné zařízení nebo díly, které nejsou předmětem dodávky dodavatele, může být přání odběratele vyhověno, dodavatel však nenese žádnou odpovědnost za změnu povahy zboží, která tímto bude způsobena, ani za závady či škody tímto vzniklé, pokud dodavatel neschválí jejich slučitelnost s daným počítačem.

### **9.2.3.**

**PŘI NEOPRÁVNĚNÉ REKLAMACI** (nebude-li zjištěna oznámená závada nebo půjde-li o závadu nespádající do záruky) je odběratel povinen po předvedení funkčnosti zařízení před jeho převzetím uhradit vzniklé náklady na přepravu a náklady na testování podle aktuálního platného ceníku.

## **10. Reklamační řád**

### **10.1.**

Odběratel je povinen zajistit prohlídku předmětu plnění co nejdříve po přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění. Jestliže odběratel předmět plnění neprohlédne anebo nezařídí, aby byl prohlédnut v době přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění, může uplatnit nároky z vad zjistitelných při této prohlídce, jen když prokáže, že tyto vady měl předmět plnění již v době přechodu nebezpečí škody na předmětu plnění.

### **10.2.**

Odběratel je povinen všechny takto zjištěné vady oznámit ihned dodavateli. Vady, které mohly být zjištěny později při vynaložení odborné péče, je odběratel povinen oznámit dodavateli nejpozději do konce záruční doby.

### **10.3.**

Odběratel je povinen uplatňovat reklamaci předložením předmětu plnění a písemným oznámením (popř. faxem nebo e-mailem) obsahujícím co nejpodrobnější specifikaci zjištěné závady nebo může takovou reklamaci uplatnit osobně. Místem reklamacie je provozovna dodavatele, resp. místo, kde byl odběratelem zakoupen předmět plnění. Na některá zařízení, která mohou být součástí předmětu plnění, může odběratel uplatnit reklamaci přímo u autorizovaného zástupce výrobce. Pokyny autorizovaného zástupce výrobce jsou přiloženy k předmětu plnění. Místo uplatnění reklamacie je pak určeno autorizovaným zástupcem výrobce.

### **10.4.**

Při reklamaci předmětu plnění je odběratel povinen prokázat zakoupení předmětu plnění u dodavatele fakturou a současně dodacím listem (s uvedením sériového čísla reklamovaného předmětu plnění).

### **10.5.**

Z důvodu nebezpečí možného poškození předmětu plnění při přepravě dodavatel přijímá k reklamaci pouze předmět plnění zabalený v originálním obalu (za originální obal lze považovat původní obal od identického kusu předmětu plnění, kde sériové číslo uvedené na obalu -případně odběratelem opravené sériové číslo- je totožné se sériovým číslem reklamovaného předmětu plnění). Předmět plnění přepravovaný bez originálního obalu nebude s výjimkou dále uvedenou k reklamaci přijímán. Pokud odběratel nedodá předmět plnění v originálním obalu, zajistí dodavatel dodání náhradního obalu. Za zajištění náhradního obalu bude účtován manipulační poplatek 200,-Kč zvýšený o DPH. Dodavatel není povinen přijmout k vyřízení reklamacie předmět plnění, nepředá-li jej odběratel se všemi součástmi a příslušenstvím.

### **10.6.**

V případě dodržení ustanovení článků 10. 4. -10. 5. odběratelem, převezme pověřená osoba dodavatele předmět plnění k vyřízení reklamacie. Pokud není možné, aby dodavatelem pověřená osoba rozhodla o uznání reklamacie na místě, předá reklamovaný předmět plnění reklamačnímu oddělení dodavatele. O výsledku reklamacie je odběratel informován způsobem sjednaným s dodavatelem (telefonicky, faxem, písemně), a to



zpravidla nejpozději do 1 týdne od převzetí předmětu plnění k vyřízení reklamace. V případě nutnosti posouzení vad zboží autorizovaným zástupcem výrobce zajistí dodavatel posouzení oprávněnosti reklamace zpravidla do 2 týdnů od převzetí předmětu plnění.

## **11. Odstranění vad předmětu plnění v záruční době**

### **11.1.**

Dodavatel je oprávněn k zajištění záručního servisu použít třetích osob.

### **11.2.**

Záruční servis na dodavatelem dodané kompletní PC sestavy BRAIN (základní jednotka PC sestavy, klávesnice, myš) poskytuje dodavatel standardně dle typu zařízení. Podmínky nadstandardního servisu je nutné sjednat písemně při uzavírání zvláštní servisní smlouvy. Dodavatel provede na základě objednávky odběratele záruční servis v místě instalace předmětu plnění u odběratele i bez uzavřené servisní smlouvy. V tomto případě se odběratel zavazuje uhradit v hotovosti dodavateli vícenásobný servisní zásah formou servisního poplatku za výjezd technika ve výši dané platným ceníkem služeb dodavatele.

### **11.3.**

Základní jednotka konkrétní PC sestavy je definována výčtem dílů vyjmenovaných v dodacím /záručním listu dané PC sestavy. Základní jednotka PC sestavy se zpravidla skládá z těchto dílů: systémová deska (MB), procesor (CPU), chladič CPU, paměť (RAM), CD-ROM, grafická karta (VGA), audio (zvuková karta), pevný disk (HDD), floppy mechanika (FDD), napájecí zdroj, skříň PC.

### **11.4.**

Výše uvedené podmínky provádění záručního servisu v místě instalace u zákazníka se vztahují na základní jednotku PC sestavy včetně dodavatelem do základní jednotky vestavěných dílů, klávesnici a myš, které společně tvořily předmět plnění dodaný dodavatelem. Podmínky provádění záručního servisu v místě instalace u odběratele se nevztahují např. na SW, monitor, periferie (externí mechaniky, tiskárny, skenery a jiná externí zařízení k počítači), a odběratelem přidaná zařízení a díly.

### **11.5.**

U závad, jejichž projevy nelze reprodukovat (závady náhodně se vyskytující), je doba diagnostiky a opravy vady dána dohodou mezi pověřenými osobami dodavatele a odběratele. Není-li možné provést odstranění takové závady u odběratele, odstraní dodavatel takovou závadu po provedení příslušných testů v servisním středisku.

### **11.6.**

Odběratel se zavazuje vytvořit dodavateli nebo jemu pověřenému subjektu podmínky pro zdárné provedení servisního zákroku (umožnit vstup do objektu, přístup k zařízení, přístup do systému, přítomnost svého zástupce, apod. ), jakož i podmínky nezbytné pro vyřízení formalit pro provedení opravy reklamované vady.

### **11.7.**

Dodavatel je oprávněn odstoupit od poskytnuté záruky u předmětu plnění, resp. u jeho jednotlivých částí, zjistí-li, že vada byla způsobena příčinou nespádající do záruky, nebo zjistí-li, že u předmětu plnění, resp. jeho částí byl proveden zásah osobou neoprávněnou, tj. jinou osobou než dodavatelem nebo osobou jím pověřenou. Odstoupí-li dodavatel od poskytnuté záruky, resp. zjistí-li, že reklamovaná vada byla nahlášena neoprávněně, je dodavatel oprávněn požadovat na odběrateli uhrazení nákladů, které dodavateli v souvislosti s tím vznikly, a to ve výši dle aktuálního platného ceníku dodavatele.

## **12. Licence**

### **12.1.**

Autorská práva, jakož i ostatní jiná práva duševního vlastnictví, vztahující se k softwarovým produktům, včetně příruček, manuálů a dalších dokumentů distribuovaných spolu se softwarovými produkty, nadále náleží příslušným subjektům jako jejich nositelům a nejsou tímto závazkovým vztahem dotčena. Odběrateli vzniká pouze nevýhradní právo softwarové produkty užívat.

### **12.2.**

Odběratel není oprávněn odstraňovat, měnit, zakrývat nebo jakýmkoli jiným způsobem zasahovat do jakýchkoli autorskoprávních, či jiných označení příslušných subjektů umístěných nebo uložených na softwarových produktech, nebo jakékoliv jejich části, či dokumentaci distribuované spolu se softwarovými produkty.

## **13. Odpovědnost**

### **13.1.**

Dodavatel odpovídá odběrateli za škodu způsobenou mu zaviněným porušením povinností vyplývajících pro dodavatele z tohoto závazkového vztahu. Dodavatel zejména neodpovídá odběrateli za škodu, která mu vznikne v důsledku:

- údržby předmětu plnění jinou osobou než dodavatelem, či jí pověřeným subjektem
- nesprávného nebo neadekvátního používání předmětu plnění
- užití předmětu plnění v jiném než doporučeném prostředí.

### **13.2.**

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.

### **13.3.**

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

### **13.4.**

Účastníci tohoto závazkového vztahu neodpovídají, vedle případů stanovených příslušným zákonem, za porušení závazků způsobené vyšší mocí, tj. okolnostmi nastalými nezávisle na vůli účastníků, které nebylo možno ani s vynaložením veškerého možného úsilí odvrátit, resp. jsou objektivně neodvratitelnou náhodou.

## **14. Technická a systémová podpora**

Dodavatel poskytuje odběrateli technicko-systémovou podporu předmětu plnění.  
Tato podpora má dvě úrovně:

### **14.1.**

Základní podpora zajišťující provozuschopnost předmětu plnění v rozsahu, který odpovídá užití, pro které byl předmět plnění dodán, resp. dodavatelem instalován. Jedná se např. o odstranění chybových stavů, opravy (nové verze) systémových ovladačů a doplňující informace, které nejsou v dodané dokumentaci a jsou nezbytné k užívání předmětu plnění. Za základní podporu se nepovažuje zejména odstraňování chybových stavů, způsobených nesprávnou obsluhou anebo vzniklých v souvislosti se změnou konfigurace zařízení a použitého operačního systému včetně upgradů, pokud tyto neprovádí a nedodává dodavatel. Za základní podporu se dále nepovažuje podpora nasazení systému se softwarovými aplikacemi, které nebyly dodány a instalovány dodavatelem, pokud není výslovně uvedeno jinak.

### **14.2.**

Nadstandardní podpora, která řeší stavy předmětu plnění, související se změnami konfigurace, anebo způsobu užití odlišně od stavu, pro který byl předmět plnění dodán. Jedná se např. o změny konfigurací/reinstalaci předmětu plnění na jiném místě, ve spojení s jiným zařízením anebo jiným operačním systémem, než který byl původně instalován; dále pak o dodávky systémových ovladačů, konzultace související s obsluhou, školení obsluhy a řešení chybových stavů vzniklých v důsledku změn konfigurace, pokud tyto změny neprovádí a nedodává dodavatel. Nadstandardní podporu poskytuje dodavatel odběrateli na základě objednávky.

#### **14.3.**

Základní podpora poskytovaná v místě dodavatele je po dobu záruky bezplatná, náklady na nadstandardní podporu je dodavatel oprávněn účtovat dle aktuálního ceníku služeb včetně souvisejících nákladů.

#### **14.4.**

Na základě požadavku odběratele mohou být sjednány podmínky poskytování nadstandardní podpory v rámci dodávky předmětu plnění.

#### **14.5.**

Po uplynutí záruční doby je veškerá technická a systémová podpora placenou službou. Účastníci tohoto závazkového vztahu mohou uzavřít samostatnou smlouvu na poskytování pozáručního servisu nebo technické a systémové podpory.

### **15. Obecná ustanovení**

#### **15.1.**

Stanoví-li tyto Všeobecné podmínky oprávnění dodavatele požadovat na odběrateli uhrazení ceny za poskytnuté plnění, je odběratel povinen částku dodavatelem v souladu s těmito Všeobecnými podmínkami uplatňovanou uhradit do 14 dnů ode dne doručení faktury. Pro případ prodlení s úhradou faktury v částce nebo v čase, je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli smluvní pokutu ve výši 0,1 % z dlužné částky se započtením DPH za každý den prodlení. Smluvní pokuta je splatná na základě její fakturace dodavatelem s tím, že uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo dodavatele na náhradu škody v plné výši.

#### **15.2.**

Dodavatel je oprávněn odstoupit od tohoto závazkového vztahu v případě, že odběratel je v prodlení s úhradou finančních částek dle těchto Všeobecných podmínek po dobu delší než 14 dní. Dodavatel je dále oprávněn realizovat výhradu vlastnictví dle těchto Všeobecných podmínek.

#### **15.3.**

Nastane-li situace předpokládaná v předchozím článku, jsou účastníci tohoto závazkového vztahu povinni vrátit si vše, co si na jeho základě poskytli, a to nejpozději ve lhůtě do 10 dnů ode dne doručení písemného rozhodnutí o odstoupení, resp. rozhodnutí o realizaci výhrady vlastnického práva.

#### **15.4.**

Práva a povinnosti vyplývající z tohoto závazkového vztahu se řídí českým právním řádem. K řešení případných sporů určují účastníci jako příslušný věcně příslušný soud v Ostravě.

#### **15.5.**

Text těchto Všeobecných podmínek je odběrateli předkládán nejpozději s dodávkou odběratelem objednaného předmětu plnění. Odběratel je srozuměn s tím, že závazkový vztah vznikající při poskytování výše uvedených plnění a založený okamžikem akceptace odběratelem vystavené objednávky dodavatelem se řídí těmito Všeobecnými podmínkami.

#### **15.6.**

Účastníci tohoto závazkového vztahu sjednávají, že oznámení a jiné písemnosti budou považovány za doručené též dnem, kdy odesílající strana obdrží řádně adresovanou písemnost vrácenou poštovní službou jako nedoručitelnou nebo adresátem odmítnutou.

#### **15.7.**

Tyto všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 1. června 2002. Tyto Všeobecné podmínky jsou ode dne jejich vyhlášení zveřejněny na Internetu a jsou zveřejněny též ve všech obchodních provozovnách BRAIN computers s.r.o.

Tyto Všeobecné podmínky platí od 1. června 2002.

**Ing. Jiří Kováč, technický ředitel a jednatel BRAIN computers s.r.o.**