

**Všeobecné podmínky
obchodní
servisní
reklamační
a poskytování služeb**

platné od 1.9.2014

**Článek I.
Základní ustanovení**

1.1. Tyto Všeobecné podmínky stanovují podmínky prodeje zboží, provádění servisní činnosti a poskytování služeb mezi společností eABM s.r.o. IČ: 24276944 zapsané městským soudem v Praze oddíl C vložka C 200186, jako dodavatelem, a jakoukoliv jinou osobou jako odběratelem.

1.2. Odběratelem se rozumí fyzická nebo právnická osoba nakupující osobně na obchodních místech nebo adrese odběratele. Objednávky lze učinit také telefonicky nebo elektronicky pomocí emailu nebo rezervačního systému dodavatele.

1.3. Odběratel, který je OSVČ nebo právnická osoba se může stát partnerem na základě Outsourcingové smlouvy. Dle této smlouvy jsou poskytovány komplexní IT služby se smluvním závazkem, garantovanou servisní odezvou a zárukou nejnižší ceny.

**Článek II.
Obchodní ustanovení**

2.1. Faktura vystavená dodavatelem za prodej zboží a služeb slouží zároveň jako dodací list, pokud smlouva, na jejímž základě došlo k dodání zboží a služeb neurčí jinak.

2.2. Faktura vystavená dodavatelem je zároveň záručním listem. U výrobku, kde je to vyžadováno je součástí faktury i dodací list, kde jsou uvedeny sériové čísla jednotlivých výrobků.



**Komplexní poskytovatel IT
produktů a služeb**

2.3. Pokud odběratel zjistí jakýkoliv rozdíl mezi fakturou nebo dodacím listem dodavatele a skutečně dodaným zbožím (v druhu, množství nebo sériovém čísle) nebo neobdržel správně vyplněnou fakturu se sériovými čísly výrobků, je povinen zaslat ihned (nejpozději do 72 hodin) prokazatelným způsobem zprávu adresovanou na společnost eABM s.r.o. Pokud tak neučiní, vystavuje se nebezpečí, že mu pozdější případná reklamacie nebude uznána.

2.4. U výrobků uvedených na faktuře je zajištěna shoda dle požadavku zákona 22/97 sb. Prohlášení o shodě výrobku.

2.5. Převzetím faktury souhlasí odběratel s cenou fakturovaného zboží a služeb. Zároveň odběratel souhlasí s kvalitou a rozsahem provedených služeb vzhledem ke smlouvě o jejich poskytnutí.

2.6. Za převzetí faktury se považuje osobní převzetí, nebo okamžikem doručení pomocí elektronické pošty.

2.7. Převzetím faktury souhlasí odběratel se záručními podmínkami dodavatele.

2.8. Veškeré zboží na faktuře je až do úplného zaplacení faktury odběratelem majetkem dodavatele, podle §2132 občanského zákoníku.

2.9. Pokud odběratel nezaplatí fakturu ani po třetí upomínce nebo 30 dní po termínu splatnosti, má dodavatel právo odběrateli zboží odebrat nebo zastavit všechny poskytované služby.

2.10. Veškeré náklady vzniklé dodavateli s vymáháním pohledávky po termínu splatnosti hradí odběratel. V případě bodu 2.9 hradí odběratel dodavateli i náklady spojené s odebráním nezaplaceného zboží nebo zastaveném služeb.

2.11. V případě neuhrazené faktury za poskytnuté služby, je odběratel povinen zaplatit dodavateli náklady spojené se zastavením poskytování této služby.

2.12. V případě neodebrání servisovaného výrobku bude odběrateli následně zaslán daňový doklad na všechny související náklady s provedeným servisem a technikou včetně manipulačního poplatku ve výši 500,- Kč bez DPH.

2.13. Objednávat produkty je možné osobně, telefonicky nebo pomocí rezervačního systému. Objednávka ze strany zákazníka nebo partnera je závazná a odstoupení od platnosti není bez storno poplatku možné. V některých případech může prodávající požadovat nevratnou zálohu v rozmezí výše 10% až 100%.

2.14. Zboží skladem expedujeme tentýž nebo druhý den po objednání. U objednaného zboží, které není skladem informujeme odběratele o možném termínu dodání mailem, telefonicky nebo osobně.

2.15. Zboží je standardně expedováno osobním předáním nebo dopravní službou dle ceníku. Cena dopravy se zohledňuje při realizaci objednávky v elektronickém obchodě.

Článek III. Ceny zboží

3.1. Odběratel na obchodních místech nakupuje za ceny uvedené u jednotlivého zboží, případně dle ceníku umístěného na viditelném místě nebo www stránkách. Dodavatel provozuje eshop, který slouží pouze jako rezervační systém. V rezervačním systému může odběratel rezervovat zboží za zvýhodněné ceny, které jsou uváděny bez a včetně DPH. Partneri nakupují vždy za speciální ceny označovány jako VIP se zárukou nejnižší ceny.

Pro zobrazení těchto cen je nutné se do rezervačního systému přihlásit pomocí zaslání jména a hesla.

3.2. Zákazníci nakupují vždy hotově, proforma fakturou nebo pomocí platební brány umožňující platbu kartou případně jinou online metodou. Partneri s dobrou platební morálkou mohou obdržet finanční kredit do jehož výše mohou nakupovat na základě daňového dokladu s platbou převodem. Pro zajištění kreditu může dodavatel požadovat doplňující jistění formou směnky, bankovní záruky nebo jiného ručitele.

3.3. Na obchodních místech a www stránkách dodavatele mohou být vystaveny speciální nabídky. Na tyto nabídky nelze uplatňovat další slevy a je možné i omezení ve způsobu placení na pouhou formu hotově. Tyto speciální nabídky mohou být zasílány pomocí newsletteru emailem na základě registrace. Partnerům jsou rozesílány VIP speciální nabídky, na které není možné uplatnit další slevy.

Článek IV. Záruční podmínky

4.1. Délka záruky prodaného zboží je uvedena na faktuře. Pokud uvedena není, jedná se o záruční lhůtu podle znění příslušných právních předpisů.

4.2. Záruční doba začíná dnem vystavení Prodejního dokladu nebo dodacího listu.

4.3. Uplatnění nároku a vyřízení záruční opravy zboží se řídí reklamačním řádem dodavatele.

4.4. Na pozáruční opravy je poskytována záruka 3 měsíce a to pouze na stejnou závadu, jež se projevila před opravou.

Článek V. Servisní podmínky

5.1. Smlouva o dílo je uzavřena okamžikem podepsání servisního protokolu, který odkazuje na tyto všeobecné podmínky.

5.2. Servisní list musí obsahovat rozsah prací, předpokládaný termín dokončení a cenu.

5.3. V případech, které nesnesou odkladu, lze smlouvu o dílo sjednat i ústně. Dodavatel pořídí o ústním zadání zakázky (smlouvy o dílo) záznam, který předá objednateli spolu s předmětem zakázky po provedení prací. Také pro tyto případy platí tyto všeobecné podmínky.

5.4. Smlouva o dílo opravňuje dodavatele k udělování dílčích zakázek svým subdodavatelům.

5.5. Diagnostikou bude zjištěna primární příčina vady přijaté techniky. V případě nutnosti i rozsah poškození vadného dílu. Pokud by oprava překročila dohodnutou cenu opravy více jak o 10%, bude odběratel elektronicky nebo pomocí SMS zprávy požádán o odsouhlasení navýšení ceny opravy. V případě neodsouhlasení navýšení ceny opravy bude zakázka stornována a odběratel platí pouze náklady na diagnostiku.

5.6. Servis bude proveden v požadovaném rozsahu, na neuvedené závady nebude přijatá technika testována. Pokud by se v průběhu diagnostiky nebo opravy techniky projevíly nebo vznikly další vady (případně oprava nebyla realizována pro velký rozsah poškození), bude oprava stornována a odběratel platí pouze náklady na diagnostiku.

5.7. Dodavatel je oprávněn požadovat zálohu na provedení požadovaného servisu až v plné výši odhadované ceny. Minimální požadovaná stanovená záloha je nevratná na náklady související s diagnostikou závady.

5.8. Po celou dobu servisu zůstává technika majetkem odběratele. Odběratel ručí za legálnost instalovaného software i dat na servisované technice. Odběratel je povinen zabezpečit svá data proti ztrátě a možnému zneužití.

5.9. Není-li dohodnuto jinak, je objednaný servis vyřizován opravou nebo výměnou vadných dílů dle uvážení dodavatele.

5.10. Termín provedené opravy bude potvrzen pomocí SMS zprávy. Odběratel může

sledovat stav servisu online pomocí www rozhraní na stránkách eABM.

5.11. Techniku vyzvedne odběratel v dohodnutém termínu pokud není dohodnuto jinak v servisním místě dodavatele: eABM s.r.o., U staré pošty 45, 738 01 Frýdek-Místek v otvírací době:

Pondělí - Pátek: 08.³⁰ – 11.³⁰ hodin
12.15 – 17.⁰⁰ hodin

5.12. Pokud odběratel techniku nevyzvedne v ochranné lhůtě do 14-ti dnů od dohodnutého termínu bude upozorněn doporučeným dopisem a SMS zprávou. Po odeslání zprávy bude účtováno skladné ve výši 100,- Kč bez DPH za každý den uskladnění po dobu dalších 14-ti dnů.

5.13. Technika, která nebude vyzvednuta odběratelem po uplynutí 14-ti denní ochranné lhůty a 14-denní skladovací lhůty bude ekologicky zlikvidována na náklady odběratele.

5.14. Odběrateli bude následně zaslán daňový doklad na všechny související náklady s provedeným servisem a technikou včetně manipulačního poplatku ve výši 500,- Kč bez DPH.

5.15. U servisních úkonů kde je porucha softwarového charakteru doporučujeme odběrateli objednat zálohu dat. V opačném případě budou data smazána.

5.16. Objednané zálohování dat provede dodavatel pouze v případě, dovoluje-li to technický stav datového média. V případě poškození média bude odběrateli navržen specializovaný úkon záchrany dat, který je ceněn dle objemu dat a složitosti záchrany. Úspěch specializovaného úkonu spočívajícího v záchraně dat není garantovaný.

5.17. Vydání neopravené, opravené nebo jen částečně opravené techniky je možné jen po zaplacení již provedené části servisu v plné výši a zálohy ve výši 50 % ceny ještě neprovedené části servisu (například při čekání na dodání náhradního dílu)

5.18. V případě odesílání techniky do autorizovaného servisu bude o tomto odběratel předem informován.

5.19. Doba trvání servisu závisí především na dostupnosti a rychlosti dodání náhradních dílů. V případě elektroniky i na diagnostice vadných součástek. Pokud je diagnostikou zjištěn vadný chip nebo speciální obvod, může se doba opravy prodloužit o dobu potřebnou pro získání náhradního dílu. Maximální doba servisu je 3 měsíce od předání.

5.20. Cenu prací účtuje dodavatel na základě svého ceníku servisních prací. Platí cena platná v den uzavření servisní zakázky. Ceník servisních prací je k dispozici na provozovně a www stránkách. Ceny prací, náhradních dílů a materiálu se pro každý výkon ve faktuře vykazují zvlášť.

5.21. Diagnostické a softwarové práce může dodavatel provést pomocí vzdáleného připojení.

5.22. Cena zakázky (díla) je splatná při převzetí zakázky (díla) odběratelem nebo v okamžik vzniku povinnosti zakázku (dílo) převzít, nestanoví-li daňový doklad pozdější den splatnosti.

5.23. V případě prodlení s úhradou ceny zakázky (díla) je odběratel povinen zaplatit dodavateli smluvní úroky z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné ceny zakázky (díla) za každý den prodlení.

5.24. Dodavatel je oprávněn zadržet předmět zakázky (předmět, na němž bylo provedeno dílo) k zajištění své splatné pohledávky za odběratelem. Zadržovací právo lze uplatnit i vzhledem k pohledávkám z dříve provedených prací, dodávek náhradních dílů a jiných plnění.

5.25. V případě uplatnění zadržovacího práva dodavatel bez zbytečného odkladu písemně vyrozumí odběratele o zadržení předmětu zakázky a jeho důvodech. Zadržovací právo zaniká zánikem zajištěné pohledávky anebo vydáním zadrženého předmětu zakázky zákazníkovi oproti poskytnutí jiné formy dodavatelem odsouhlasené jistoty

Článek VI. Reklamační řád

6.1. Vyřizování reklamací se řídí platnou právní úpravou zejména § 2099 -2117 a § 2615-2619 občanského zákoníku.

6.2. Reklamace se vztahuje pouze na zboží, jehož reklamace byla řádně uplatněna v záruční době. Pozáruční opravy jsou řešeny individuálně.

6.3. Na prodávaný software je záruka stanovena výrobcem (týká se především čitelnosti médií).

6.4 Odběratel by měl ve svém zájmu reklamovat vadné zboží zabalené v originálním obalu, včetně původního příslušenství (manuály, media atd.), pokud není stanoveno jinak. Reklamovat je možné pouze jeden či více vadných dílů, nikoliv komplet nebo sadu, pokud zboží nebylo takto prodáno. Při reklamaci je dále nutno předložit originál faktury s reklamovaným zbožím a přesný popis závad. Pokud se závada projevuje pouze v určitém programu nebo jeho části, musí být předloženy originální instalační media. Pokud odběratel nesplní tyto podmínky, nebude mu zboží převzato k záruční opravě.

6.5. Zboží pozbývá záruky v těchto případech:

- a) Poškozením zboží při přepravě (tyto škody je nutno řešit s dopravcem)
- b) Porušením či odstraněním ochranných a garančních označení výrobce, pokud se na výrobku nacházelo
- c) Poškozením či odstraněním vlastního označení dodavatele, pokud se na výrobku nacházelo.
- d) Mechanickým poškozením, neodbornou instalací, zacházením či obsluhou.
- e) Pokud byly škody způsobeny počítačovými viry.
- f) Pokud zboží bylo poškozeno nadměrným zatěžováním nebo používáním v rozporu s podmínkami uvedenými v dokumentaci výrobce.

g) Zboží poškozené zapojením do sítě neodpovídající příslušným normám, především pak ČSN 33 20 00, ČSN 33 21 30 a ČSN 33 21 80.

h) Prováděním úprav na zařízení bez předchozího písemného svolení prodejce.

ch) Zboží, jehož funkčnost je omezena vlivem běžného opotřebení.

6.6. Maximální délka opravy je 30 kalendářních dní od data převzetí reklamovaného zboží prodejcem.

6.7. Místem plnění záručních oprav je reklamační oddělení v místě prodeje zboží. Reklamované zboží může odběratel zaslat na své náklady poštou nebo jinou zásilkovou službou. Dodavatel zajišťuje po dohodě s odběratelem zpětné odeslání vyřízené reklamace.

6.8. Každé zboží určené k reklamaci je nutno řádně otestovat, zda vykazuje udávanou závadu. Z tohoto důvodu není možná okamžitá výměna vadného zboží.

6.9. U reklamování zboží, kdy při příjmu je zjištěna nefunkčnost z některých důvodů uvedených v bodu 6.5. bude výrobek převzat na odborné posouzení, kde bude rozhodnuto o uznání záruky do tří dnů pokud nebude muset být výrobek posouzen odborným servisem.

6.10. Opravené zboží je možno vydat z opravy pouze při předložení originálu potvrzení o převzetí zboží do opravy a originálu faktury s reklamovaným zbožím, pro případ změny výrobního čísla, typu, značky atd.

6.11. Dodavatel si vyhrazuje právo nahradit vadné a neopravitelné zboží zbožím jiným se stejnými parametry.

6.12. V případě bodu 6.12 je záruční doba takto vyměněného zboží od data převzetí nová v plném rozsahu.

6.13. Odběratel si před předáním počítače nebo datového media provede zálohu dat, dodavatel nenese za případnou ztrátu nebo poškození dat odpovědnost.

6.14. V případě neoprávněné reklamace zboží odběratelem je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli práci nutnou k diagnostice podle aktuálního ceníku.

6.15. Při dodání neúplných průvodních dokladů (faktura atd.) je dodavatel oprávněn účtovat odběrateli poplatek za dohledání těchto dokladů podle aktuálního ceníku.

6.16. U odběratelem vybraných a zakoupených dílů nezaručuje dodavatel kompatibilitu a zboží zásadně z důvodu nekompatibility nevyměňuje. Zboží je možné před nákupem na požádání otestovat za poplatek dle platného ceníku.

6.17. Jde-li o vadu, která nelze odstranit a která brání užívání zboží, má odběratel právo na výměnu zboží. Výměnu zboží je možno požadovat také při větším množství vad, pro které není možno zboží řádně užívat. Za větší množství vad se považuje třetí shodná závada nebo pátá různá závada u jednoho výrobku. V tomto případě je nutné předložit doklady o provedené opravě, ze kterých je patrné, kdy bylo zboží reklamováno.

6.18. Záruka se prodlužuje o dobu, po kterou bylo zboží v opravě, nejdéle však o 30 kalendářních dní.

Vrácení zboží - Reklamace

Zákazník uplatňuje reklamaci formou on-line zadání přes webové stránky, e-mailem, telefonicky nebo osobně. Zboží lze doručit osobně nebo přepravní službou na vlastní náklady zákazníka. Bližší podmínky reklamace řeší [reklamační řád](#).

Osobní údaje

Osobním údajem se rozumí jakýkoliv údaj týkající se určeného nebo určitého subjektu. eABM s.r.o. používá poskytnuté údaje k tomu, aby mohla služby pro své zákazníky či partnery poskytnout co nejkomplexněji. Tyto údaje jsou použity pouze pro podporu zákaznického vztahu a nejsou poskytovány žádnému dalšímu zpracovateli.