

Všeobecné obchodní podmínky

firmy Anterix s.r.o., IČ 24213641, se sídlem Křížíkova 2148, Benešov, 256 01, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Praze v oddíle C, vložce 189248.

I. Úvodní ustanovení

- 1) Není-li stanoveno jinak, mají pojmy s velkým počátečním písmenem obsažené v těchto obchodních podmínkách a souvisejících dokumentech následující význam:
 - **Dodavatel** = Anterix s.r.o., IČ 24213641, Křížíkova 2148, 25601 Benešov
 - **Zákazník** = obchodní partner Dodavatele
 - **SW** = programový produkt pro výpočetní techniku
 - **HW** = výpočetní technika a její součásti
 - **Služby** = činnosti vykonávané pracovníky nebo prostředky Dodavatele pro Zákazníka úplatně i bezúplatně
 - **Technický výrobek** = hmotný produkt, který není sám o sobě výpočetní technikou nebo jeho součástí
 - **Zboží** = HW a SW a Technické výrobky dodávané Zákazníkov
 - **VOP** = tyto Všeobecné obchodní podmínky
- 2) Tyto VOP stanovují nespécifické základní podmínky, za nichž Dodavatel poskytuje Zboží a Služby svým Zákazníkům. Jako takové jsou součástí jednotlivých konkrétních obchodních smluv. Tyto VOP jsou platné do vydání nových podmínek.
- 3) Některých Služeb Dodavatele podléhají specifickým smluvním podmínkám a tyto specifické podmínky mají přednost před použitím těchto VOP.
 - Smluvní podmínky Služby *.obecniknihovna.cz
- 4) Jednotlivé konkrétní písemné smlouvy se mohou ve svých ustanoveních odchylovat od těchto VOP a v takových případech platí ustanovení výslovně uvedená v této konkrétní smlouvě.
- 5) Tyto VOP se vztahují i na dodávky Zboží a Služeb vyřizované na základě objednávky bez uzavírané specifické písemné smlouvy mezi Zákazníkem a Dodavatelem. Odběr Zboží nebo převzetí provedené Služby nahrazují souhlas Zákazníka s těmito podmínkami.

II. Ceny

- 1) Ceny jsou v nabídkách a propagačních materiálech Dodavatele uváděny bez DPH, ceny se započtenou DPH jsou takto výslovně označeny.
- 2) DPH pro SW, HW, Technické výrobky i Služby poskytované Dodavatelem bude připočítána dle aktuální zákonné sazby. Vznikne-li nesrovnalost mezi cenou Zboží nebo Služby uváděnou bez DPH a s DPH, je rozhodující cena bez DPH.
- 3) Ceníky Zboží a Služeb Dodavatele platí od svého vydání nebo uvedeného data účinnosti do vydání nebo data účinnosti ceníku nového.
- 4) Cenová nabídka Dodavatele platí po dobu 30 kalendářních dnů od svého vystavení, není-li v ní výslovně uvedena jiná lhůta.
- 5) V individuálně uzavřené písemné smlouvě mohou být ceny sjednány odlišně od platného ceníku nebo vydané cenové nabídky.
- 6) Cena SW připraveného podle individuální zakázky je sjednávána vždy individuálně.

III. Dodací lhůty

- 1) Obvyklá dodací lhůta standardního SW vyrobeného Dodavatelem jsou 2 dny od potvrzení objednávky Dodavatelem a její úhrady Zákazníkem, není-li sjednáno jinak.
- 2) Obvyklá dodací lhůta standardního SW je 4 týdny od potvrzení objednávky Dodavatelem a její úhrady Zákazníkem, není-li sjednáno jinak.
- 3) Dodací lhůta individuálně na zakázku připraveného SW je určena konkrétní písemnou smlouvou.
- 4) Při zásahu vyšší moci nebo ohrožení dodací lhůty opožděním nebo jinou vadou subdodávky od externího dodavatele Dodavatele může poskytnout Dodavatel Zákazníkovi i částečné plnění. Zákazníkovi oznámí ohrožení nebo nemožnost dodržení dodací lhůty z těchto důvodů a nabídne náhradní dodací termín, popřípadě může Dodavatel od smlouvy odstoupit. V těchto případech nenese Dodavatel zodpovědnost za škody vzniklé nedodáním nebo pozdním dodáním Zboží a Služeb Zákazníkovi a Zákazník se nemůže domáhat u Dodavatele náhrady škody. Zákazník má však po oznámení Dodavatele, že je dodací lhůta ohrožena nebo její dodržení se stalo nemožným, právo odstoupit od té části smlouvy, která ještě nebyla splněna.
- 5) Dodací lhůty Služeb jsou sjednávány individuálně v jednotlivých případech, pokud nevyplývá přímo z charakteru poskytované Služby nebo specifických podmínek dodávek jednotlivých druhů Zboží a Služeb.
- 6) Dodací lhůty vybraných Služeb jsou sjednávány individuálně, stejně jako dodací lhůty v případě, kdy Zákazník preferuje jinou

než Dodavatelem doporučenou standardní formu dodávky Služeb (např. osobní návštěvu místo doporučené dodávky formou vzdálené podpory).

IV. Specifické podmínky dodávek jednotlivých druhů Zboží a Služeb

- 1) Dodávky standardního SW:
 - a) pokud Zákazník u dodaného nebo objednávaného (dosud nedodaného) standardního SW požaduje změny existujících funkcí nebo datových struktur, stává se tak podáním závazné objednávky této úpravy a jejím přijetím ze strany Dodavatele k provedení objednaných zakázkových úprav.
- 2) Dodávky SW připravené podle individuální zakázky.
 - a) Dodávka SW je rozložena do pěti etap:
 - i) analýza problému, který má Zákazníkovi SW řešit (za úzké spolupráce se Zákazníkem) a písemné vyhotovení zakázky s definovanými požadavky na obsah (funkce) objednávaného SW Zákazníkem
 - ii) vytvoření prototypu SW na základě Zákazníkem schválené analýzy
 - iii) ověřovací provoz prototypu u Zákazníka - Zákazník ověřuje činnost SW v praxi, ve sjednané lhůtě sdělí Zákazník písemně všechny připomínky
 - iv) vyřešení připomínek
 - v) předání dokončeného SW Zákazníkovi
 - b) požaduje-li Zákazník v rámci svých připomínek během přípravy SW jeho dodatečné úpravy, jimiž rozšiřuje nebo mění obsah funkce tohoto SW proti své původní zakázce, je takový požadavek považován za novou objednávku individuálně připraveného nebo modifikovaného SW a musí být Zákazníkem zadána písemně
 - c) individuální modifikace a úpravy SW již u Zákazníka nainstalovaného se považují rovněž za dodávku SW připraveného podle individuální zakázky
- 3) Instalace SW Dodavatelem u Zákazníka:
 - a) SW si instaluje Zákazník sám dle dodaného návodu
 - b) Zákazník si může sjednat jako samostatnou Službu nebo Službu v rámci dodávky individuálně připraveného SW jeho instalaci servisním pracovníkem Dodavatele
- 4) Plánovaný servis, plánovaná odstávka, neplánovaná odstávka
 - a) Dodavatel zajistí bezproblémový provoz služeb s výjimkou doby nezbytné pro údržbu technických a softwarových prostředků, jejichž prostřednictvím jsou Služby provozovány.
 - b) Dodavatel je oprávněn provádět plánované odstávky systémů za účelem jejich údržby a aktualizací.
 - c) Dodavatel je oprávněn provádět neplánované odstávky, pokud to situace vyžaduje a je nutné je neodkladně provést za účelem zajištění dalšího chodu Služeb.
 - d) O poruchách, odstávkách a důležitých změnách je Dodavatel povinen informovat Zákazníka na svých WWW stránkách a elektronickou poštou v rámci možností s dostatečným předstihem.
- 5) Linka technické podpory
“Linka technické podpory“ je:
 - 1) Služba vzdálené servisní podpory pro Zákazníky Dodavatele.
 - 2) Zajišťuje ji Dodavatel a zahrnuje přímé telefonické poradenství, dálkovou správu a poradenství prostřednictvím e-mailu.
 - 3) Služba je určena pro zodpovězení dotazů souvisejících s provozem a funkčností Zboží a Služeb Dodavatele.
 - 4) Služba je zajištěna v pracovních dnech od 9:00 hod. do 15:30 hod.
 - 5) Služba je zpoplatněna a je hrazena poplatky za servisní smlouvy, předplatným, nebo jednorázovou úhradou.

V. Záruční podmínky

- 1) HW a Technické výrobky:
 - a) Záruční doba na HW a Technické výrobky činí 24 měsíců od data dodání Zákazníkovi, není-li v dodacím listu uvedeno jinak.
 - b) Na bezplatné dodávky se záruka neposkytuje.
 - c) Záruční doba se prodlužuje o dobu opravy (pokud není po tuto dobu bezplatně poskytnuta náhradní technika).
 - d) Záruční doba na opravy a vyměněné technické součásti je 3 měsíce.
 - e) Při neodstranitelné podstatné vadě Zboží zjištěné do 6 měsíců od data dodávky má Zákazník nárok na výměnu Zboží, nebo na odstoupení od smlouvy. Podstatnou vadou se rozumí vada, která znemožňuje běžné užití produktu.
 - f) Záruka se nevztahuje na vady způsobené:
 - i) nesprávnou nebo neodbornou manipulací a obsluhou
 - ii) používáním v podmínkách, pro které není Zboží určeno
 - iii) provozem ve spojení s nespolehlivým zařízením (zejména počítačem)
 - iv) přepětím nebo výpadky elektrické sítě nebo elektrickým výbojem
 - v) absencí systému zálohování dat, dokladů a techniky, nečitelností záložních dat

- vi) chybným nastavením uživatelsky volitelných parametrů
 - vii) nesprávnou nebo neověřenou integrací do technologického celku (zejména vady, které se projevují jen při určité kombinaci různých SW a HW produktů a jejich nastavení)
 - viii) změnou legislativy
 - ix) nepřesným zadáním požadavků Zákazníka
 - x) zásahem vyšší moci nebo třetí osobou, mechanickým poškozením
 - xi) běžným opotřebením
 - xii) vybitím nebo ztrátou kapacity baterií
- 2) SW:
- a) Záruční doba činí 3 měsíce od data poskytnutí licence.
 - b) Na bezplatné dodávky se záruka neposkytuje.
 - c) Na uživatelsky nastavitelná data, obsahy všech číselníků a tabulek se záruka nevztahuje.
 - d) Záruční doba na opravy je 3 měsíce.
 - e) Záruka se nevztahuje na vady způsobené:
 - i) nesprávnou nebo neodbornou manipulací a obsluhou
 - ii) používáním v podmínkách, pro které není SW určen
 - iii) provozem ve spojení s nespolehlivým zařízením (zejména počítačem)
 - iv) absencí systému zálohování dat, dokladů, nečitelností záložních dat
 - v) chybným nastavením uživatelsky volitelných parametrů
 - vi) nesprávnou nebo neověřenou integrací do technologického celku (zejména vady, které se projevují jen při určité kombinaci různých SW a HW produktů a jejich nastavení)
 - vii) změnou legislativy
 - viii) nepřesným zadáním požadavků Zákazníka
 - ix) zásahem vyšší moci nebo třetí osobou
 - f) Záruka se nevztahuje na nesplnění očekávání Zákazníka požadujícího jiný rozsah a obsah funkcí, než SW (standardní nebo na zakázku) zajišťuje podle svého popisu.

VI. Reklamacce

- 1) Obecné podmínky:
- a) místem řešení reklamacce je sídlo Dodavatele
 - b) reklamacce lze řešit prostřednictvím internetu na e-mailové adrese info@anterix.cz, je-li to technicky možné
 - c) pokud Zákazník požaduje, aby reklamacce byla řešena v jeho sídle, je povinen uhradit kilometrovné a čas na cestě dle platných ceníků Dodavatele
 - d) při řešení reklamacce poštou hradí poštovné u oprávněných reklamací Dodavatel, u neoprávněných reklamací Zákazník
 - e) oprávněná reklamacce je prováděna zdarma
 - f) oprávněnou reklamací nevzniká nárok na úhradu následných škod. V případě jakékoliv škody vzniklé Zákazníkovi nebo třetí osobě přímo nebo nepřímo na základě používání Zboží je případná odpovědnost Dodavatele podmíněna jejím prokázaným zaviněním a případná výše náhrady v žádném případě nepřesáhne 10% ceny Zboží
 - g) dojde-li k poškození zásilky při přepravě, je Zákazník povinen bezodkladně reklamovat u přepravce poškození této zásilky a informovat o této události Dodavatele
 - h) zjevné vady, zjistitelné prohlídkou dodávky, musí Zákazník reklamovat do 3 dnů od obdržení zásilky. Při pozdější reklamaci zjevných vad musí Zákazník prokázat, že Zboží je mělo v době nákupu
 - i) reklamaci vyřizuje Dodavatel standardně do 30 dnů, není-li smluvně dohodnuto jinak
- 2) HW a Technické výrobky:
- a) reklamaci oznámí Zákazník telefonicky Dodavateli, podle návodu nebo pokynů pracovníka Dodavatele případně identifikuje vadný díl; následně zašle nebo doručí do sídla Dodavatele vadný díl a popis závady
 - b) vadné nebo poškozené zařízení bude Dodavatelem opraveno nebo vyměněno v nejkratší možné lhůtě
 - c) nelze reklamovat poškození výrobku uživatelem, jiná mechanická poškození a opotřebenění z používání
 - d) reklamaci výrobku, který nelze bez speciálních znalostí demontovat a odeslat do sídla Dodavatele, řeší Dodavatel v sídle Zákazníka bez účtování kilometrovného a času na cestě
- 3) SW:
- a) reklamaci oznámí Zákazník telefonicky, následně zašle kopii SW, případně zálohu dat, popis závady a jejího vyvolání. Řešení reklamacce probíhá zpřístupněním opravné verze SW na internetu nebo zasláním opravy e-mailem.
 - b) reklamacce je oprávněná, pokud se v SW objeví závady, které znemožňují běžné užití SW v souladu s návodem k užití dle podmínek v době dodávky SW
 - c) reklamaci nelze požadovat změny funkcí nebo doplnění dalších funkcí v SW
- 4) Služby, konzultace, školení:
- a) nelze reklamovat výsledek zásahu do systému, který provedl Zákazník sám na základě konzultace nebo školení. Před provedenou konzultací je Zákazník povinen pořídit si a ověřit zálohu dat

- b) reklamacie na kvalitu školení lze uplatnit výhradně v průběhu školení nebo bezprostředně po jeho skončení; o reklamaci je nutno učinit zápis, jinak nelze reklamaci uznat
- c) reklamovat lze pouze ty položky faktury, které neodpovídají skutečnosti nebo potvrzenému dodacímu listu
- d) nelze reklamovat ekonomická, daňová, účetní a jiná odborná doporučení

VII. Systémová integrace

- 1) Pokud není Zákazníkem v rámci dodávky objednána i Služba systémové integrace, zodpovídá Dodavatel pouze za správnou funkci jednotlivých komponent dodávky (SW, HW). Za funkčnost celku zodpovídá Zákazník.
- 2) Pokud Zákazník objednal Službu systémové integrace, musí podřídit subdodávky ostatních dodavatelů požadavkům systémového integrátora. Stejně tak musí dbát provozních pokynů a dalších podmínek, které systémový integrátor označí jako podstatné pro funkčnost systému.
- 3) Pokud systémový integrátor prokáže, že subdodávky jiných dodavatelů nejsou kompatibilní s dodávkou Dodavatele, musí Zákazník uvedené subdodávky nahradit kompatibilními.
- 4) Na základě požadavku systémového integrátora je Zákazník povinen na své náklady nechat vyškolit všechny pracovníky, kteří se systémem pracují, v nezbytném rozsahu pro zvládnutí obsluhy systému.

VIII. Platební podmínky

- 1) Fakturu Dodavatel vystaví po dodání Zboží Zákazníkovi, nebo při jeho podání k poštovní přepravě.
- 2) Faktura je splatná do 14 dnů od vystavení. V této lhůtě je Zákazník povinen fakturu zaplatit, nebo vrátit k reklamaci s písemným uvedením důvodu.
- 3) Dodavatel si vyhrazuje právo fakturovat smluvní pokutu za pozdní úhradu ve výši 0,05% dlužné částky za každý den prodlení.
- 4) Datem úhrady se rozumí datum připsání částky na účet Dodavatele.
- 5) V případě, že Zákazník neplní své platební povinnosti, je Dodavatel oprávněn odstoupit od smlouvy.
- 6) U dodávek většího rozsahu si Dodavatel vyhrazuje právo stanovit zálohu splatnou před uskutečněním dodávky Zboží až do plné výše ceny dodávky.
- 7) V případě dalších forem úhrady (splátky, leasing) musí být před dodávkou sepsána zvláštní smlouva.
- 8) Pokud Zákazník přijme dodávku bez sepsání smlouvy, musí se přizpůsobit těmto VOP, případně specifickým obchodním podmínkám dané Služby.

IX. Vlastnictví dodávek Zboží

- 1) Dodavatel je majitelem dodaného Zboží až do úplného zaplacení Zákazníkem.
- 2) Zákazník se zavazuje od okamžiku dodání Zboží bezplatně a s patřičnou péčí Zboží skladovat nebo používat výhradně ke stanovenému účelu.
- 3) Zákazník není oprávněn Zboží až do úplného zaplacení prodat ani jinak dát k dispozici třetí osobě. Učiní-li tak, jsou ihned splatné všechny nevyrovnané pohledávky.
- 4) Dodavatel si vyhrazuje právo, aby Zboží, které je podle těchto podmínek v jeho vlastnictví, mohl kdykoliv od okamžiku, kdy je Zákazník v prodlení s úhradou pohledávky Dodavateli, bez předložení rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu veřejné moci vyzvednout, nebo písemně vyzvat Zákazníka, aby takové Zboží na vlastní náklady zaslal zpět Dodavateli. Pokud Dodavatel současně neodstoupí od smlouvy, považuje se vrácené Zboží za jistinu do uhrazení pohledávek Dodavatele. V tomto případě není Zákazník oprávněn jednostranně odstoupit od smlouvy.
- 5) Zákazník se zavazuje v případě, že nedostál svým závazkům ve stanovených termínech, na vyžádání Dodavatele neprodleně vrátit Zboží, které není plně uhrazeno.

X. Vlastnictví SW - všeobecné licenční ujednání

- 1) SW produkt je duševním vlastnictvím autorů a Dodavatele. Dodavatel převádí za úplatu na Zákazníka pouze právo používání SW. Právo užití SW nelze převést na jiný subjekt bez předchozího písemného souhlasu Dodavatele.
- 2) Zákazník je oprávněn provozovat SW produkt jen tak dlouho, dokud budou respektovány podmínky licenčního ujednání, a to na jediné pracovní stanici spojené s jedním počítačem, pokud není písemně dohodnuto jinak.
- 3) Zákazník je oprávněn pořídit rozmnoženinu SW výhradně pro účely archivace. V případě, že Zákazník pořídí nebo strpí pořízení jakékoliv další rozmnoženiny SW, vyjma případů a za podmínek uvedených v tomto licenčním ujednání, bere na vědomí, že tím porušuje autorská práva výrobce.
- 4) Cena licence je dána platným ceníkem Dodavatele v době zakoupení licence. Cena závisí na typu Zákazníka (organizace) a rozsahu a způsobu užívání produktu.

- 5) Pokud Zákazník hodlá překročit dohodnuté podmínky a limity pro užití produktu, je povinen to předem firmě Dodavatel písemně oznámit a požádat o rozšíření licence. Přitom je povinen doplatit cenu tohoto rozšíření dle aktuálně platných ceníků Dodavatel.
- 6) Je zejména zakázáno:
 - a) pořizovat rozmnoženiny s výjimkou případů a za podmínek výslovně uvedených v tomto licenčním ujednání
 - b) jakýmkoli způsobem SW produkt nebo jeho části upravovat, překládat do jiných programových jazyků, zahrnout jej do jiného SW produktu a šířit produkty takto vzniklé
 - c) umožnit pořízení kopie nebo převádět získané oprávnění na jinou osobu, půjčovat, pronajímat či jiným nepovoleným způsobem nakládat s SW produktem
 - d) jakýmkoliv způsobem narušovat či obcházet ochranné mechanismy Dodavatele, které směřují k ochraně a legálnímu užívání software Dodavatele
- 7) Poskytnutím SW produktu třetí osobě k nelegálnímu používání končí právo Zákazníka užívat tento produkt. Tím není dotčena jeho povinnost nahradit takto vzniklou škodu.
- 8) Každou instalaci SW je Zákazník povinen řádně registrovat u firmy Dodavatele
- 9) Platné licenční ujednání a speciální podmínky pro použití SW jsou součástí každého SW. Individuální podmínky použití pro konkrétního Zákazníka musí být sjednány písemně.
- 10) Dodavatel je oprávněn bránit organizačními, technickými i softwarovými prostředky užívání SW bez provedené registrace a Zákazník je povinen tato omezení strpět.
- 11) Dodavatel je oprávněna odmítnout registraci v případě, že Zákazník je v prodlení s platbou nebo jinak porušuje obchodní zákoník, autorský zákon, případně toto licenční ujednání ve vztahu k Dodavateli nebo autorům SW produktů.
- 12) V případě zániku či sloučení Dodavatele je tento povinen převést registrační agendu na nástupnickou organizaci nebo jinou právnickou osobu.

XI. Doručování a zasílání Zboží

- 1) Doprava zásilek mezi Zákazníkem a Dodavatelem se zpravidla řeší přepravní společností (např. TOPTRANS, DPD, PPL apod.), případně poštou.
- 2) Všechna rizika za veškeré poštovní zásilky mezi Dodavatelem a Zákazníkem nese vždy odesílatel a je jeho odpovědností si tato rizika ošetřit. Případné poplatky za dopravu a balné hradí vždy Zákazník, vyjma případů oprávněných reklamací.
- 3) Dodavatel doručuje Zboží na adresu udanou Zákazníkem v objednávce. Dojde-li zásilka na tuto adresu, považuje se za doručenu. Následky nedoručení zapříčiněné Zákazníkem (např. nepřevzetí objednaného Zboží, nesprávně zadaná adresa doručení) nemají vliv na postup podle obchodních podmínek a jdou k tíži Zákazníka.
- 4) Faktura je doručována elektronickou poštou, případně na vyžádání v tištěné podobě na shodnou adresu jako Zboží, pokud není Zákazníkem dohodnuto jinak.
- 5) Zákazník je povinen včas Dodavateli písemně oznámit změnu adresy k doručování zásilek.

XII. Úhrada cestovních nákladů

- 1) Kdykoliv je Zákazníkem požadována nebo z provozních důvodů nutná přímá účast zaměstnance Dodavatele na pracovišti Zákazníka, je Zákazník povinen kromě vlastní dodávky uhradit i kilometrovné a čas ztrávený na cestě tam i zpět dle platných ceníků Dodavatele.
- 2) Kilometrovné se zásadně odvozuje od silniční vzdálenosti mezi pracovištěm Zákazníka a stálým pracovištěm zaměstnance Dodavatele, který asistenci provádí, bez ohledu na skutečnou trasu a způsob přepravy.
- 3) Čas na cestě se odvozuje od vzdálenosti a počtu osob, jejichž účast u Zákazníka je potřebná ke splnění účelu návštěvy.
- 4) Kilometrovné a čas na cestě tvoří součást kalkulace ceny provedené Služby či splněné dodávky. Účtuje se stejně jako poskytnuté plnění.

XIII. Odstoupení od smlouvy

- 1) Odstoupit od smlouvy lze výhradně písemně s udáním řádného důvodu.
- 2) Odstoupit od koupě standardního SW produktu může Zákazník jen tehdy, pokud vrátí SW v neporušeném stavu Dodavateli do deseti dnů od dodávky. Instalaci SW schvaluje Zákazník licenční ujednání, vzniká mu právo užití SW produktu a je povinen zaplatit sjednanou cenu.
- 3) Při odstoupení od smlouvy je Zákazník povinen uhradit firmě Dodavatele stanovený storno poplatek a všechny Služby a nevratné dodávky, které byly do okamžiku odstoupení již poskytnuty. Též je povinen uhradit veškeré další prokazatelné náklady, které Dodavatel vznikly v souvislosti s dodávkou.