

Všeobecné obchodní podmínky
Veřejná informační služba, spol. s r.o.
ze dne 1. ledna 2010

I. Úvodní ustanovení

- Tyto Všeobecné obchodní podmínky stanovují nespécifické základní podmínky, za nichž Veřejná informační služba, spol. s r.o. poskytuje zboží a služby svým zákazníkům. Jako takové jsou součástí jednotlivých konkrétních obchodních smluv. Tyto obchodní podmínky jsou platné do vydání nových podmínek.
- Jednotlivé konkrétní písemné smlouvy se mohou ve svých ustanoveních odchylovat od Všeobecných obchodních podmínek a v těchto případech platí ustanovení výslovně uvedená v této konkrétní smlouvě.
- Dále používané souhrnné zkratky nebo pojmy:
 - VIS = Veřejná informační služba, spol. s r.o.
 - zákazník = obchodní partner VIS
 - SW = programový produkt pro výpočetní techniku
 - HW = výpočetní technika a její součásti
 - služby = činnosti vykonávané pracovníky VIS pro zákazníka úplatně i bezúplatně
 - technické výrobky = hmotné produkty, které nejsou samy o sobě výpočetní technikou nebo jejími součástmi (např. kreditní karty a čipy)
 - zboží = HW a SW a technické výrobky dodávané zákazníkovi
- Tyto Všeobecné obchodní podmínky se vztahují i na dodávky zboží a služeb vyřizované na základě objednávky bez uzavřené specifické písemné smlouvy mezi zákazníkem a VIS. Odběr zboží nebo převzetí provedené služby nahrazují souhlas zákazníka s těmito podmínkami.

II. Ceny

- Ceny jsou v nabídkách a propagačních materiálech VIS uváděny bez DPH, ceny se započtenou DPH jsou takto výslovně označeny.
- DPH pro SW, HW, technické výrobky i služby poskytované VIS je dle zákona 20%. Vznikne-li nesrovnalost mezi cenou zboží nebo služby uváděnou bez DPH a s DPH, je rozhodující cena bez DPH.
- Ceníky zboží a služeb VIS platí od svého vydání nebo uvedeného data účinnosti do vydání nebo data účinnosti ceníku nového.
- Cenová nabídka VIS platí po dobu 20 dnů od svého vystavení, není-li v ní výslovně uvedena jiná lhůta.
- V individuální písemně uzavřené smlouvě mohou být ceny sjednány odlišně od platného ceníku nebo vydané cenové nabídky.
- Cena SW připraveného podle individuální zakázky je sjednávána vždy individuálně.

III. Dodací lhůty

- Obvyklá dodací lhůta standardního SW je 4 týdny od obdržení závazné písemné objednávky.
- Dodací lhůta individuálně na zakázku připraveného SW je určena konkrétní písemnou smlouvou. Není-li tato lhůta sjednána, platí lhůta 10 dní na každou databázi objednaného SW (relační tabulka, číselník apod.). Tyto lhůty neběží současně, ale postupně v návaznosti na sebe pro jednotlivé databáze objednaného jednoho SW.
- Obvyklá dodací lhůta pro dodávky systémů kreditních karet je 10 týdnů od obdržení závazné písemné objednávky, v době školních prázdnin může být tato lhůta delší. Dodávky samotných kreditních karet (štítků) mají dodací lhůtu 5 týdnů.
- Při zásahu vyšší moci nebo ohrožení dodací lhůty opožděním nebo jinou vadou subdodávky od externího dodavatele VIS může poskytnout VIS svému zákazníkovi i částečné plnění. Zákazníkovi oznámí ohrožení nebo nemožnost dodržení dodací lhůty z těchto důvodů a nabídne náhradní dodací termín, popřípadě může VIS od smlouvy odstoupit. V těchto případech nese VIS zodpovědnost za škody vzniklé nedodáním nebo pozdním dodáním zboží a služeb zákazníkovi a zákazník se nemůže domáhat u VIS náhrady škody. Zákazník má však po oznámení VIS, že je dodací lhůta ohrožena nebo její dodržení se stalo nemožným, právo odstoupit od té části smlouvy, která ještě nebyla splněna.
- Dodací lhůty služeb jsou sjednávány individuálně v jednotlivých případech, pokud nevyplývá přímo z charakteru poskytované služby nebo specifických obecných podmínek dodávek jednotlivých druhů zboží a služeb.
- Dodací lhůty vybraných služeb specialistů 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

- Dodávky standardního SW:
 - SW je dodáván poštou na standardním nosném médiu
 - zákazník má právo zúčastnit se bezplatného školení v termínu dle nabídky VIS
 - pokud zákazník u objednaného nebo objednaného (dosud nedodaného) standardního SW požaduje změny existujících funkcí nebo datových struktur, stává se podáním závazné objednávky této úpravy a jejím přijetím ze strany VIS ze standardního SW připravovaný na individuální zakázku
- Dodávky SW připravené podle individuální zakázky.
Dodávka SW je rozložena do pěti etap:
 - analýza problému, který má zákazníkovi SW řešit (za úzké spolupráce se zákazníkem) a písemné vyhotovení zakázky s definovanými požadavky na obsah (funkce) objednaného SW zákazníkem
 - vytvoření prototypu programu na základě zákaznickem schválené analýzy

- ověřovací provoz prototypu u zákazníka - zákazník ověřuje činnost SW v praxi, ve sjednané lhůtě sdělí zákazník písemně všechny připomínky
 - vyřešení připomínek
 - předání dokončeného SW zákazníkovi
 - 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
 - individuální modifikace a úpravy SW již u zákazníka nainstalovaného se považují rovněž za dodávku SW připraveného podle individuální zakázky
- Instalace programů VIS u zákazníka:
 - standardně dodávaný SW si instaluje zákazník sám dle dodaného návodu
 - zákazník si může sjednat jako samostatnou službu nebo službu v rámci dodávky individuálně připraveného SW instalaci programu servisním pracovníkem VIS
 - Dodávky systému kreditních karet:
 - standardní součástí dodávky systému kreditních karet je instalace tohoto systému u zákazníka
 - rozsah a technické podmínky instalace a potřebná součinnost zákazníka jsou sjednány v příloze individuální smlouvy
 - Plánovaný servis
 - servis, který firma VIS provede na základě zákaznickovy objednávky
 - zákazník sám volí lhůtu provedení servisního zásahu, servis může být proveden během 1 až 8 týdnů od nahlášení požadavku, přesný termín návštěvy je dohodnut následně
 - servisní zárok může být proveden v pracovní dny v intervalu 6.00 - 20.00 hodin
 - Horká linka a telefonní servis:
 - "Horká linka" (HL) je služba vzdálené servisní podpory pro zákaznickou firmu VIS. Zajišťuje ji centrála firmy v Plzni a zahrnuje přímé telefonické poradenství, dálkovou správu a poradenství prostřednictvím e-mailu. Služba je zpoplatněná, účtované ceny odpovídají celkovému času věnovanému řešení zákaznického požadavku (telefonická či e-mailová komunikace, příprava technika, řešení problému atd.) Služba je určena pro zodpovězení dotazů souvisejících s provozem a funkcí produktů firmy VIS. Služba je zajištěna v pracovních dnech od 8:00 hod. do 17:00 hod. Je hrazena poplatky za servisní smlouvy, předplatným, nebo jednorázovou úhradou. S každým produktem získává zákazník tuto službu v určitém rozsahu zdarma jako bonus.
 - Bezplatné školení
 - poukaz na školení ve školicím středisku VIS v rozsahu 4 vyučovací hodiny je součástí dodávky každého SW produktu.

V. Záruční podmínky

- HW a technické výrobky:
 - Záruční doba na HW a technické výrobky činí 24 měsíců od data dodání zákazníkovi, není-li v dodacím listu uvedeno jinak.
 - Na bezplatné dodávky se záruka neposkytuje.
 - Záruční doba se prodlužuje o dobu opravy (pokud není po tuto dobu bezplatně poskytnuta náhradní technika).
 - Záruční doba na opravy a vyměněné technické součásti je 3 měsíce.
 - 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.
 - Záruka se nevztahuje na vady způsobené:
 - nesprávnou nebo neodbornou manipulací a obsluhou
 - používáním v podmínkách, pro které není zboží určeno
 - provozem ve spojení s nespolehlivým zařízením (zejména počítačem)
 - přepětím nebo výpadky elektrické sítě nebo elektrickým výbojem
 - absencí systému zálohování dat, dokladů a techniky, nečistotností záložních dat
 - chybným nastavením uživatelsky volitelných parametrů
 - nesprávnou nebo neověřenou integrací do technologického celku (zejména vady, které se projevují jen při určité kombinaci různých SW a HW produktů a jejich nastavení)
 - změnou legislativy
 - nepřesným zadáním požadavků zákazníka
 - zásahem vyšší moci nebo třetí osobou, mechanickým poškozením
 - běžným opotřebením, například čtecí jednotka karet, kreditní karta, atd.
 - vybitím nebo ztrátou kapacity baterií
 - Záruční lhůta u kreditních karet činí jeden rok.
 - Záruční lhůta na čipy může být prodloužena až na 9 let, a to za specifických podmínek.
- Software:
 - Záruční doba činí 6 měsíců od data poskytnutí licence.
 - Na bezplatné dodávky se záruka neposkytuje.
 - Na uživatelsky nastavitelná data, obsahy všech číselníků a databází se záruka nevztahuje.
 - Záruční doba na opravy je 3 měsíce.
 - Záruka se nevztahuje na vady způsobené:
 - nesprávnou nebo neodbornou manipulací a obsluhou
 - používáním v podmínkách, pro které není zboží určeno
 - provozem ve spojení s nespolehlivým zařízením (zejména počítačem)
 - přepětím nebo výpadky elektrické sítě nebo elektrickým výbojem
 - absencí systému zálohování dat, dokladů a techniky, nečistotností záložních dat
 - chybným nastavením uživatelsky volitelných parametrů
 - nesprávnou nebo neověřenou integrací do technologického celku (zejména vady, které se projevují jen při určité kombinaci různých SW a HW produktů a jejich nastavení)
 - změnou legislativy
 - nepřesným zadáním požadavků zákazníka
 - zásahem vyšší moci nebo třetí osobou, mechanickým poškozením

- f) Záruka se nevztahuje na nesplnění očekávání zákazníka požadujícího jiný rozsah a obsah funkcí, než program (standardní nebo na zakázku) zajišťuje podle svého popisu.

VI. Reklamacce

- Obecné podmínky:
 - místem řešení reklamacce je sídlo VIS v Plzni
 - reklamacce lze řešit prostřednictvím internetu na e-mailové adrese info@visplzen.cz, je-li to technicky možné
 - pokud zákazník požaduje, aby reklamacce byla řešena v jeho sídle, je povinen uhradit kilometrovné a čas na cestě dle platných ceníků VIS
 - při řešení reklamacce poštou hradí poštovné u oprávněných reklamací VIS, u neoprávněných reklamací zákazník
 - oprávněná reklamacce je prováděna zdarma
 - oprávněnou reklamací nevzniká nárok na úhradu následných škod. V případě jakékoliv škody vzniklé zákazníkovi nebo třetí osobě přímo nebo nepřímo na základě používání produktu je případná odpovědnost firmy VIS podmíněna jejím prokázáním zavinením a případná výše náhrady v žádném případě nepřesáhne 30% ceny produktu
 - dojde-li k poškození zásilky při přepravě, je zákazník povinen bezodkladně reklamovat u přepravce poškození této zásilky a informovat o této události VIS
 - 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
 - reklamaci vyřizuje VIS standardně do 30 dnů, není-li smluvně dohodnuto jinak
- HW a technické výrobky:
 - reklamaci oznámí zákazník telefonicky VIS, podle návodu nebo pokynů pracovníka VIS případně identifikuje vadný díl; následně zašle nebo doručí do VIS vadný díl a popis závady
 - vadné nebo poškozené zařízení bude VIS opraveno nebo vyměněno v nejkratší možné lhůtě
 - nelze reklamovat poškození výrobku uživatelem, jiná mechanická poškození a opotřebení z používání
 - reklamaci výrobku, který nelze bez speciálních znalostí demontovat a odeslat do sídla VIS, řeší VIS v sídle zákazníka bez účtování kilometrovného a času na cestě
- SW:
 - reklamaci oznámí zákazník telefonicky, následně zašle instalační média (s reklamovaným SW), média se zálohou dat, popis závady a jejího vyvolání. Opravená média budou vrácena v nejkratší možné lhůtě
 - u vybraných produktů probíhá řešení reklamacce zpřístupněním opravné verze produktu na internetu
 - reklamacce je oprávněná, pokud se v programu objeví závady, které znemožňují běžné užití programu v souladu s návodem k užití dle podmínek v době dodávky programu
 - reklamaci nelze požadovat změny funkcí nebo doplnění dalších funkcí v programu
- Služby, konzultace, školení:
 - nelze reklamovat výsledek zásahu do systému, který provedl zákazník sám na základě konzultace nebo školení a nebo školitel; před provedenou konzultací je zákazník povinen pořídit si a ověřit zálohu dat
 - reklamacce na kvalitu školení lze uplatnit výhradně v průběhu školení nebo bezprostředně po jeho skončení; o reklamaci je nutno učinit zápis přímo na potvrzený dodací list, jinak nelze reklamaci uznat
 - reklamovat lze pouze ty položky faktury, které neodpovídají skutečnosti nebo potvrzenému dodacímu listu
 - nelze reklamovat ekonomická, daňová, účetní a jiná odborná doporučení

VII. Systémová integrace

- Pokud není zákazníkem v rámci dodávky objednána i služba systémové integrace, zodpovídá VIS pouze za správnou funkci jednotlivých komponent dodávky (programů, terminálů karet, počítačů, tiskáren, atd.). Za funkčnost celku zodpovídá zákazník.
- Pokud zákazník objednal službu systémové integrace, musí pořídití subdodávky ostatních dodavatelů požadavkům systémového integrátora. Stejně tak musí dbát provozních pokynů a dalších podmínek, které systémový integrátor označí jako podstatné pro funkčnost systému.
- Pokud systémový integrátor prokáže, že subdodávky jiných dodavatelů nejsou kompatibilní s dodávkou VIS, musí zákazník uvedené subdodávky nahradit kompatibilními, nebo nakoupit od VIS.
- 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

- Fakturu VIS vystaví po dodání zboží zákazníkovi, nebo při jeho podání k poštovní přepravě.
- Faktura je splatná do 14 dnů od vystavení. V této lhůtě je zákazník povinen fakturu zaplatit, nebo vrátit k reklamaci s písemným uvedením důvodu.
- VIS si vyhrazuje právo fakturovat smluvní pokutu za pozdní úhradu ve výši 0,1% dlužné částky za každý den prodlení.
- Datem úhrady se rozumí datum připsání částky na účet VIS.
- V případě, že zákazník neplní své platební povinnosti, je firma VIS oprávněna odstoupit od smlouvy.
- U dodávek většího rozsahu si VIS vyhrazuje právo stanovit zálohu splatnou před uskutečněním dodávky zboží až do plné výše ceny dodávky.
- V případě dalších forem úhrady (splátky, leasing) musí být před dodávkou sepsána zvláštní smlouva. Pokud zákazník přijme dodávku bez sepsání smlouvy, musí se přizpůsobit běžným obchodním podmínkám VIS.

IX. Vlastnictví dodávek techniky

- VIS je majitelem dodaného zboží až do úplného zaplacení zákazníkem.
- Zákazník se zavazuje od okamžiku dodání zboží bezplatně a s patřičnou péčí zboží skladovat nebo používat výhradně ke stanovenému účelu.
- 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.
- VIS si vyhrazuje právo, aby zboží, které je podle těchto podmínek v jejím vlastnictví, mohla kdykoliv od okamžiku, kdy je zákazník v prodlení s úhradou pohledávky VIS, bez předložení rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu vyzvednout, nebo písemně vyžvat zákazníka, aby takové zboží na vlastní náklady zaslal zpět VIS. Pokud VIS současně neodstoupí od smlouvy, považuje se vrácené zboží za jistotu do uhrazení pohledávek VIS. V tomto případě není

zákazník oprávněn jednostranně odstoupit od smlouvy. Zákazník se zavazuje v případě, že nedostal svým závazkům ve stanovených termínech, na vyžádání VIS neprodleně vrátit zboží, které není plně uhrazeno.

X. Vlastnictví SW - všeobecné licenční ujednání

- SW produkt je duševním vlastnictvím autorů a VIS. VIS převádí za úplaty na zákazníka pouze právo používání tohoto produktu. Právo užití SW nelze převést na jiný subjekt bez předchozího písemného souhlasu VIS.
- 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.
- Zákazník je oprávněn pořídit rozmnoženinu SW produktu výhradně pro účely archivace a studia jeho funkcí. V případě, že zákazník pořídí nebo strpí pořízení jakékoliv další rozmnoženiny programového produktu, vyjma případů a za podmínek uvedených v tomto licenčním ujednání, bere na vědomí, že tím porušuje autorská práva výrobce.
- Provoz programového produktu v síti nebo na více počítačích je možný pouze po uhrazení stanovených příplatků.
- Cena licence je dána platným ceníkem VIS v době zakoupení licence. Cena závisí na typu zákazníka (organizace) a rozsahu a způsobu užívání produktu.
- Pokud zákazník hodlá překročit dohodnuté podmínky a limity pro užití produktu, je povinen to předem firmě VIS písemně oznámit a požádat o rozšíření licence. Přitom je povinen doplatit cenu tohoto rozšíření dle aktuálně platných ceníků VIS.
- Je zejména zakázáno:
 - pořizovat rozmnoženiny s výjimkou případů a za podmínek výslovně uvedených v tomto licenčním ujednání
 - jakýmkoli způsobem programový produkt nebo jeho části upravovat, překládat do jiných programových jazyků, zahrnout jej do jiného programového produktu a šířit produkty takto vzniklé
 - umožnit pořízení kopie nebo převést získané oprávnění na jinou osobu, půjčovat, pronajímat či jiným nepovoleným způsobem nakládat s programovým produktem
 - jakýmkoli způsobem narušovat či obcházet ochranné mechanismy VIS, které směřují k ochraně a legálnímu užívání software VIS
- Poskytnutím SW produktu třetí osobě k nelegálnímu používání končí právo zákazníka užívat tento produkt. Tím není dotčena jeho povinnost nahradit takto vzniklou škodu.
- Každou instalaci programu je zákazník povinen řádně registrovat u firmy VIS odesláním vytištěného a zákazником potvrzeného registračního formuláře. Registraci je nutno odeslat nejpozději do dvou týdnů od provedení jakékoliv instalace produktu a dále vždy po přenosu na jiný PC. Na registračním formuláři je zákazník povinen potvrdit dohodnutý rozsah užití produktu a uvést též důvod jakékoliv opakované instalace
- Vrácení díl registračního formuláře opatřený registračním číslem je zákazník povinen uchovat po dobu jeho platnosti u počítače, kde je programový produkt instalován. Slouží jako doklad o oprávněnosti užívání programového produktu. Tímto dokladem je zákazník povinen se prokázat kontrolním orgánům a pracovníkům VIS.
- Platné licenční ujednání a speciální podmínky pro použití programového produktu jsou součástí každého programového produktu. Individuální podmínky použití pro konkrétního zákazníka musí být uvedeny na registračním formuláři.
- VIS je oprávněna bránit organizačními, technickými i softwarovými prostředky užívání programu bez provedené registrace a zákazník je povinen tato omezení strpět.
- VIS 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 VIS nebo autorům programových produktů.
- V případě zániku či sloučení VIS je tato povinnost převést registrační agendu na nástupnickou organizaci nebo jinou právnickou osobu. Není-li to možné, jsou povinni autoři produktu zpřístupnit registrační mechanismus všem oprávněným uživatelům.

XI. Doručování a zasilání zboží

- Doprava zásilek mezi zákazníkem a firmou VIS se zpravidla řeší poštou.
- Všechna rizika za veškeré poštovní zásilky mezi VIS a zákazníkem nese vždy odesílatel, pokud nepřechází riziko na přepravce. Poštovné a balné hradí vždy zákazník.
- VIS doručuje zboží na adresu udanou zákazníkem v objednávce. Dojde-li zásilka na tuto adresu, považuje se za doručenu. Následky nedoručení nemají vliv na postup podle obchodních podmínek a jdou k tíži zákazníka.
- Faktura je doručována na shodnou adresu jako zboží, pokud není zákazníkem dohodnuto jinak.
- Zákazník je povinen včas VIS písemně oznámit změnu adresy k doručování zásilek.

XII. Úhrada cestovních nákladů

- Kdykoliv je zákazníkem požadována nebo z provozních důvodů nutná přímá účast zaměstnance VIS na pracovišti zákazníka, je zákazník povinen kromě vlastní dodávky uhradit i kilometrovné a čas na cestě tam i zpět dle platných ceníků VIS.
- Kilometrovné se zásadně odvozuje od silniční vzdálenosti mezi pracovištěm zákazníka a stálým pracovištěm zaměstnance VIS, který asistenci provádí, bez ohledu na skutečnou trasu a způsob přepravy.
- Čas na cestě se odvozuje od vzdálenosti a počtu osob, jejichž účast u zákazníka je potřebná ke splnění účelu návštěvy.
- Kilometrovné a čas na cestě tvoří součást kalkulace ceny provedené služby či splněné dodávky. Účtuje se stejně jako poskytnuté plnění.
- U sdružených návštěv více zákazníků formou předem plánované servisní návštěvy hradí zákazník náklady na dopravu dle ceníku VIS za dobu předem plánované návštěvy.

XIII. Odstoupení od smlouvy

- Odstoupit od smlouvy lze výhradně písemně s udáním řádného důvodu.
- Odstoupit od koupě standardního programového produktu může zákazník jen tehdy, pokud vrátí program v neporušeném stavu dodavateli do deseti dnů od dodávky. Instalaci programu schvaluje zákazník licenční ujednání, vzniká mu právo užití SW produktu a je povinen zaplatit sjednanou cenu.
- Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit firmě VIS stanovený storno poplatek a všechny služby a nevrátěné dodávky, které byly do okamžiku odstoupení již poskytnuty. Též je povinen uhradit veškeré další prokazatelné náklady, které VIS vznikly v souvislosti s dodávkou. Minimální výše storno poplatku je 500 Kč.

Všeobecné obchodní podmínky jsou v plném znění uveřejněny též na webových stránkách firmy VIS www.visplzen.cz.