

Všeobecné obchodní podmínky Z-WARE ze dne 15. 11. 2024

Úvodní ustanovení

Tyto Všeobecné obchodní podmínky stanovují nespécifické základní podmínky, za nichž Z-WARE, s.r.o., IČO: 07597533, se sídlem Řípská 1153/20a, 627 00 Brno (dále jen „Z-WARE“) poskytuje zboží a služby svým zákazníkům (dále jen „VOP“). Jsou součástí jednotlivých konkrétních obchodních smluv (dále jen „Smlouva“ či „Smlouvy“).

Dále používané zkratky nebo pojmy:

- *zákazník = obchodní partner společnosti Z-WARE s.r.o.*
- *SW = programový produkt pro výpočetní techniku*
- *HW = výpočetní technika a její součásti*
- *DS = dálková správa firmy Z-WARE TV*
- *technické výrobky = hmotné produkty, které nejsou samy o sobě výpočetní technikou nebo jejími součástmi (např. identifikační média)- služby = činnosti vykonávané pracovníky Z-WARE a jejich partnery pro zákazníka za úhradu i bezúplatně*
- *zboží = HW a SW a technické výrobky dodávané zákazníkovi*
- *inflační doložka navýšení ceny dodávky související s inflací*
- *kurzová doložka navýšení ceny dodávky související se změnou kurzu*

Jednotlivé Smlouvy se mohou ve svých ustanoveních odchylovat od VOP a v těchto případech platí ustanovení uvedená v takové konkrétní Smlouvě dle požadavků.

Tyto VOP se vztahují i na dodávky zboží a služeb vyřizované na základě objednávky bez uzavírané Smlouvy mezi zákazníkem a Z-WARE. Odběr zboží nebo převzetí provedené služby nahrazují souhlas zákazníka s VOP.

Ceny

- Ceny jsou v nabídkách a propagačních materiálech Z-WARE uváděny bez DPH, ceny se započtenou DPH jsou takto výslovně označeny. Výše DPH pro SW, HW, technické výrobky i služby poskytované Z-WARE je vždy dle platného zákona.
- Převzetím zboží nebo provedené služby zákazník souhlasí s těmito podmínkami.
- Ceníky zboží a služeb Z-WARE platí od svého vydání nebo uvedeného data účinnosti do vydání nebo data účinnosti ceníku nového nebo platnosti obchodní AKCE.
- Cenová nabídka Z-WARE platí po dobu 30 dnů od svého vystavení, není-li v ní výslovně uvedena jiná lhůta.
- V případě servisních smluv a dlouhotrvajících dodávek lze zohlednit inflační doložku, pokud inflace přesáhne 5% ročně.
- V případě dodávky za více než 100 000 Kč, které obsahují komponenty podléhající změně kurzu CZK vůči Euru nebo USD lze v případě změny kurzu o víc než 5% uplatnit kurzovou doložku. Zvláště tehdy, pokud cena není uhrazena předem.
- V individuální Servisní Smlouvě mohou být ceny sjednány odlišně od platného ceníku nebo vydané cenové nabídky.
- Cena SW připraveného podle individuální zakázky je sjednávána vždy individuálně.

Dodací lhůty

- Obvyklá dodací lhůta standardního SW je 4 týdny od obdržení závazné písemné objednávky.
- Dodací lhůta individuálně na zakázku připraveného SW je určena Smlouvou. Není-li tato lhůta sjednána, platí lhůta 10 týdnů od obdržení závazné písemné objednávky.
- Obvyklá dodací lhůta pro dodávky identifikačních systémů je 5 týdnů od obdržení závazné písemné objednávky, v době školních prázdnin a na přelomu roku může být tato lhůta delší.

Dodávky samotných identifikačních médií mají dodací lhůtu 2 týdny.

- Při zásahu vyšší moci nebo ohrožení dodací lhůty opožděním nebo jinou vadou subdodávky od externího dodavatele Z-WARE může poskytnout Z-WARE svému zákazníkovi i částečné plnění. Zákazníkovi oznámí ohrožení nebo nemožnost dodržení dodací lhůty z těchto důvodů a nabídne náhradní dodací termín, popřípadě může Z-WARE od Smlouvy odstoupit. V těchto případech nenese Z-WARE odpovědnost za škody vzniklé nedodáním nebo pozdním dodáním zboží a služeb zákazníkovi a zákazník se nemůže domáhat u Z-WARE náhrady škody. Zákazník má však po oznámení Z-WARE, 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).

Specifické podmínky dodávek jednotlivých druhů zboží a služeb

Dodávky standardního SW:

- pokud zákazník u dodaného nebo objednávaného (dosud nedodaného) standardního SW požaduje změny existujících funkcí nebo datových struktur, je zákazník povinen podat závaznou objednávku této úpravy a jejím přijetím ze strany Z-WARE dojde k provedení objednaných zakázkových úprav.

Dodávky SW připravené podle individuální zakázky:

- dodávka SW je rozložena do pěti etap:

- 1) 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
- 2) vytvoření prototypu SW na základě zákazníkem schválené analýzy
- 3) ověřovací provoz prototypu u zákazníka – zákazník ověřuje činnost SW v praxi, ve sjednané lhůtě sdělí zákazník písemně všechny připomínky
- 4) vyřešení připomínek
- 5) 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 SW Z-WARE u zákazníka:

- součástí dodávky SW je instalace systému a školení u zákazníka servisním pracovníkem Z-WARE.

- standardně dodávaný SW si také může nainstalovat zákazník sám dle dodaného návodu

Dodávky identifikačních systémů:

- standardní součástí dodávky identifikačního systému je instalace tohoto systému u zákazníka

- rozsah a technické podmínky instalace a potřebná součinnost zákazníka jsou sjednány v příloze individuální smlouvy

Servis u zákazníka:

- servis, který Z-WARE provede na základě objednávky zákazníka
- preventivně-servisní návštěva je předem sjednaná návštěva, kdy konkrétní termín navrhuje Z-WARE, přičemž návštěva slouží zejm. k preventivní kontrole, zlepšování využití informačního systému a funkčnosti a k nastavení HW
- operativní servisní zásah slouží k řešení požadavků u zákazníka, kdy termín servisního zásahu zákazník poptává nejdříve za 5 pracovních dnů nebo později od zadané objednávky
- pokud je pro operativní servisní zásah požadována lhůta kratší než 5 pracovních dnů, může se jednat o individuální operativní servis a v takovém případě může být účtováno kilometrové a čas na cestě dle platného ceníku
- nárok na zvýhodněnou servisní sazbu vzniká, pokud má zákazník ve smlouvě sjednaný upgrade SW a garantovanou pohotovost k servisnímu zásahu. Pokud má zákazník více provozoven, posuzuje se výše uvedená podmínka pro každou provozovnu samostatně

Dálková správa (DS):

- zajišťují ji osoby pověřené Z-WARE a zahrnuje dálkovou správu a telefonické poradenství s konzultačními a servisními technikami. Je možné i poradenství prostřednictvím e-mailu dle aktuálních kapacitních možností s ohledem na smluvně sjednané lhůty
- služba je zpoplatněná, služba se účtuje po minutách, které odpovídají celkovému času věnovanému řešení zákaznického požadavku (telefonická či e-mailová komunikace, příprava technika, řešení problému, zápis atd.), přičemž minimální čerpání pro jeden servisní zásah je 5 minut
- služba je určena pro zodpovězení dotazů souvisejících s provozem a funkčností produktů firmy Z-WARE a k drobným servisním zásahům
- služba je zajištěna v pracovních dnech od 7:00 hod. do 15:30 hod.
- na jeden zásah nebo konzultaci se účtuje minimálně 20 minut
- zákazník je povinen oznámit případnou reklamaci provedené DS nejpozději do 30 dnů ode dne provedení
- zákazníci, kteří mají plně funkční DS realizovanou pomocí TeamViewer se stabilním heslem jsou ve výhodě viz. <https://www.z-ware.cz/vzdalena-pomoc>

Čas potřebný na vyřízení požadavků řešitelných DS:

- vyjadřuje se v minutách obvykle po vykonané servisní podpoře techniků
- výjimkou je zákazník, který má uzavřenou servisní smlouvu – v závislosti na druhu zpracované servisní smlouvy, má zákazník volné měsíční minuty pro vyřizování úkonů pomocí dálkové správy nebo konzultace
- minuty nespotřebované do 12 měsíců od zakoupení mohou být kráceny

Bezpečnost a ochrana zdraví při práci zaměstnance Z-WARE u zákazníka:

- zákazník provede prostřednictvím odpovědné osoby vstupní školení BOZP a PO v rozsahu daném příslušnými předpisy a seznámí zaměstnance Z-WARE (odpovědné osoby Z-WARE) s místními riziky vyskytujícími se v areálu zákazníka

Uplatňování práva závady

1) HW a technické výrobky:

- a) Právo z vady na HW a technické výrobky lze uplatnit do 24 měsíců od data dodání zákazníkovi, není-li v dodacím listu uvedeno jinak.
- b) Na bezplatné dodávky nelze právo z vady uplatnit.

- c) Uplatní-li zákazník vůči Z-WARE vadu oprávněně, neběží lhůta pro uplatnění práv z vadného plnění po dobu, po kterou je zboží v opravě a zákazník je nemůže užívat (pokud není po tuto dobu bezplatně poskytnuta náhradní technika).
- d) Právo z vady na opravy a vyměněné technické součásti lze uplatnit ve lhůtě 3 měsíce od uvedení součásti do provozu.
- e) Při neodstranitelné vadě zboží zjištěné do 6 měsíců od data dodávky má zákazník nárok na výměnu zboží, nebo na odstoupení od smlouvy. Neodstranitelnou vadu zjištěnou ve lhůtě 6 měsíců od data dodávky, která neznemožňuje běžné užití produktu lze po vzájemné dohodě kompenzovat přiměřenou slevou z prodejní ceny.
- f) Právo z vady nelze uplatnit u vad způsobených:
- nesprávnou nebo neodbornou manipulací a obsluhou
 - používáním v podmínkách, pro které není zboží určeno
 - provozem ve spojení s nespolehlivým zařízením (zejména počítačem nebo počítačovou sítí)
 - přepětím nebo výpadky elektrické sítě nebo elektrickým výbojem
 - absencí systému zálohování dat, dokladů a techniky, nečitelností 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
 - nepřesnou specifikací požadavků ze strany zákazníka
 - zásahem vyšší moci nebo třetí osobou, mechanickým poškozením
 - běžným opotřebením, například čtecí jednotka karet, kreditní karta atd.
 - vybitím nebo ztrátou kapacity baterií
- g) Právo z vady u identifikačních karet a čipů lze uplatnit ve lhůtě 2 roky od data převzetí.
- h) Právo z vady na čipy může být prodlouženo až na 10 let, a to za specifických podmínek.

2. SW:

- a) Právo z vady lze uplatnit ve lhůtě 6 měsíců od data poskytnutí licence.
- b) Na bezplatné dodávky nelze právo z vady uplatnit.
- c) Na uživatelsky nastavitelná data, obsahy všech číselníků a tabulek nelze právo z vady uplatnit.
- d) Právo z vady na opravy software lze uplatnit ve lhůtě 3 měsíce od instalace opravy.
- e) Právo z vady nelze uplatnit u vad způsobených:
- nesprávnou nebo neodbornou manipulací a obsluhou
 - používáním v podmínkách, pro které není zboží určeno
 - provozem ve spojení s nespolehlivým zařízením (zejména počítačem, počítačovou sítí, rozvodem 230V)
 - přepětím nebo výpadky elektrické sítě nebo elektrickým výbojem
 - absencí systému zálohování dat, dokladů a techniky, nečitelností 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
 - nepřesnou specifikací požadavků ze strany zákazníka
 - zásahem vyšší moci nebo třetí osobou, mechanickým poškozením
- f) Právo z vady nelze uplatnit na nesplnění očekávání zákazníka požadujícího jiný rozsah a obsah funkcí, než program (standardní nebo na zakázku) zajišťuje podle svého popisu.

Reklamacce

Obecné podmínky:

- místem řešení reklamace je **Brno nebo Jihlava**
- reklamacce lze řešit prostřednictvím internetu na e-mailové adrese brno@z-ware.cz
- pokud zákazník požaduje, aby reklamacce byla řešena v jeho sídle, je povinen uhradit kilometrovné a čas na cestě dle platných ceníků Z-WARE
- při řešení reklamace poštou hradí poštovné u oprávněných reklamací Z-WARE, u neoprávněných reklamací zákazník
- oprávněná reklamacce je prováděna bez úhrady
- 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 Z-WARE podmíněna jejím prokázaným zaviněním 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 Z-WARE
- 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 Z-WARE standardně do 30 dnů, není-li smluvně dohodnuto jinak

HW a technické výrobky:

- reklamaci oznámí zákazník telefonicky Z-WARE, podle návodu nebo pokynů pracovníka Z-WARE případně identifikuje vadný díl; následně zašle nebo doručí do Z-WARE vadný díl a popis závady
- vadné nebo poškozené zařízení bude Z-WARE opraveno nebo vyměněno s ohledem na typ závady a druh případně uzavřené servisní smlouvy
- nelze reklamovat poškození výrobku uživatelem, jiná mechanická poškození a opotřebení z používání
- reklamaci výrobku, který nelze bez speciálních znalostí demontovat a odeslat do sídla Z-WARE, řeší Z-WARE v sídle zákazníka bez účtování kilometrovného a času na cestě. Pokud se prokáže, že se nejedná o závadu způsobenou výrobky dodanými společnostmi Z-WARE, platí zákazník celou cenu servisu.
- po dobu trvání reklamace může být zákazníkovi pro zajištění provozu zapůjčen náhradní výrobek; zápůjčka je u oprávněné reklamace bezplatná po dobu opravy výrobku a následujících 5 pracovních dnů ode dne, kdy byl opravený výrobek odeslán zpět zákazníkovi. Poštovné při odeslání zapůjčeného výrobku zpět do Z-WARE hradí zákazník; zápůjčku nelze nárokovat, je poskytnuta pouze v případě, že má Z-WARE výrobek pro zápůjčku k dispozici.

SW:

- reklamaci oznámí zákazník telefonicky, následně zašle verzi SW, případně zálohu dat, popis závady a jejího vyvolání; řešení reklamace probíhá zpřístupněním opravné verze SW na internetu nebo zasláním opravy e-mailem.
- 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
- reklamací nelze požadovat změny funkcí nebo doplnění dalších funkcí v programu

Služby, konzultace, školení:

Před provedenou konzultací je zákazník povinen pořídit si a ověřit zálohu dat.

Bezprostředně po provedené konzultaci se zásahem do systému je zákazník povinen

ověřit správnou funkčnost základních částí systému.

- nelze reklamovat výsledek zásahu do systému, který provedl zákazník sám a/nebo zásah technika Z-WARE sledoval a nerozporoval
- reklamace na kvalitu školení či konzultace a na účtovaný čas lze uplatnit výhradně v průběhu školení nebo bezprostředně po jeho skončení; o reklamaci je nutno učinit zápis přímo na potvrzený dodací list nebo bezprostředně po provedené DS poslat zápis mailem, 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

Systémová integrace

- 1) Pokud není zákazníkem v rámci dodávky objednána i služba systémové integrace, zodpovídá Z-WARE pouze za správnou funkci jednotlivých komponent dodávky (programů, terminálů, čteček, karet, počítačů, tiskáren atd.). Za funkčnost celku, za jeho dobře promyšlené propojení a nastavení, za smysluplnost požadovaných změn zodpovídá zákazník.
- 2) Pokud zákazník objednal službu systémové integrace, musí podřídit subdodávky ostatních dodavatelů i nastavení jednotlivých programů Z-WARE 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 Z-WARE, musí zákazník uvedené subdodávky nahradit kompatibilními nebo nakoupit od Z-WARE.
- 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. Pokud ke školení nedojde, nelze uplatňovat hodinové sazby vyplývající ze servisní smlouvy.

Platební podmínky

- 1) Fakturu Z-WARE vystaví po dodání zboží zákazníkovi, nebo při jeho podání k poštovní přepravě.
- 2) Faktura je splatná do 10 dnů od vystavení. V této lhůtě je zákazník povinen fakturu zaplatit, nebo vrátit k reklamaci s písemným uvedením důvodu.
- 3) Z-WARE si vyhrazuje právo fakturovat smluvní pokutu za pozdní úhradu ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 4) Datem úhrady se rozumí datum připsání částky na účet Z-WARE.
- 5) V případě, že zákazník neplní své platební povinnosti, je Z-WARE oprávněna odstoupit od smlouvy.

Vlastnictví HW dodávek techniky

- 1) Vlastnické právo k dodávce zboží přechází z Z-WARE na zákazníka až okamžikem úplného zaplacení sjednané ceny zboží.
- 2) Na zákazníka přechází nebezpečí škody na dodávce zboží okamžikem předání zboží. Zákazník se zavazuje od okamžiku předání zboží bezplatně a s patřičnou péčí zboží skladovat nebo používat výhradně ke stanovenému účelu.
- 3) Zákazník není oprávněn zboží až do úplného zaplacení sjednané ceny předat třetí osobě, ani je jinak věcně či obligačně zatížit. Učiní-li tak, jedná se o právně neúčinné

právní jednání, neboť není do okamžiku úplného zaplacení ceny vlastníkem dodávky zboží a splatnými se zároveň stávají všechny nevyrovnané pohledávky vůči Z-WARE.

4) Z-WARE 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 Z-WARE, bez předložení rozhodnutí soudu nebo jiného orgánu vyzvednout, nebo písemně vyzvat zákazníka, aby takové zboží na vlastní náklady zaslal zpět Z-WARE. Pokud Z-WARE současně neodstoupí od smlouvy, považuje se vrácené zboží za jistotu do uhrazení pohledávek Z-WARE. V tomto případě není zákazník oprávněn jednostranně odstoupit od smlouvy. Zákazník se zavazuje v případě, že nedostal svým závazkům ve stanovených termínech, na vyžádání Z-WARE neprodleně vrátit zboží, které není plně uhrazeno.

Vlastnictví SW – všeobecné licenční ujednání

1) SW je duševním vlastnictvím autorů a Z-WARE. Z-WARE převádí za úplatu na zákazníka výlučně právo používání tohoto SW. Právo užití SW nelze převést na jiný subjekt bez předchozího písemného souhlasu Z-WARE.

2) Zákazník je oprávněn provozovat SW 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 a studia jeho funkcí. 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 Z-WARE.

4) Provoz SW v síti nebo na více počítačích je možný pouze po uhrazení stanovených příplatků.

5) Cena licence je dána platným ceníkem Z-WARE v době zakoupení licence. Cena závisí na typu zákazníka (organizace) a rozsahu a způsobu užívání SW.

6) Pokud zákazník hodlá překročit dohodnuté podmínky pro užití SW, je povinen to předem Z-WARE písemně oznámit a požádat o rozšíření licence. Přitom je povinen doplatit cenu tohoto rozšíření dle aktuálně platných ceníků Z-WARE.

7) Je zejména zakázáno:

- pořizovat rozmnoženiny s výjimkou případů a za podmínek výslovně uvedených v tomto licenčním ujednání

- jakýmkoli způsobem SW nebo jeho části upravovat, překládat do jiných programových jazyků, zahrnout jej do jiného programového produktu a šířit produkty takto vzniklé

- umožnit pořízení kopie nebo převádět získané oprávnění na jinou osobu, půjčovat, pronajímat či jiným nepovoleným způsobem nakládat se SW

- jakýmkoliv způsobem narušovat či obcházet ochranné mechanismy Z-WARE, které směřují k ochraně a legálnímu užívání SW Z-WARE

8) Poskytnutím SW třetí osobě k nelegálnímu používání končí právo zákazníka užívat SW. Tím není dotčena jeho povinnost nahradit takto vzniklou škodu.

9) Každou instalaci SW je zákazník povinen řádně registrovat u firmy Z-WARE.

10) Platné licenční ujednání a speciální podmínky pro použití SW jsou součástí každého SW. Individuální podmínky použití musí být uvedeny na registračním formuláři.

11) Z-WARE je oprávněna bránit organizačními, technickými i softwarovými prostředky nelegálnímu užívání SW a zákazník je povinen tato omezení strpět.

12) Z-WARE je oprávněna odmítnout registraci v případě, že zákazník je v prodlení s platbou nebo jinak porušuje občanský zákoník, autorský zákon, případně toto licenční ujednání ve vztahu k Z-WARE nebo autorům SW.

13) V případě zániku či sloučení Z-WARE je tato povinna převést registrační agendu na nástupnickou organizaci nebo jinou právnickou osobu. Není-li to možné, jsou povinni autoři SW zpřístupnit registrační mechanismus všem oprávněným uživatelům.

Doručování a zasílání zboží

- 1) Doprava zásilek mezi zákazníkem a firmou Z-WARE se zpravidla řeší přepravní službou.
- 2) Všechna rizika za veškeré poštovní zásilky mezi Z-WARE a zákazníkem nese vždy odesílatel, pokud nepřechází riziko na přepravce. Poštovné a balné hradí vždy zákazník.
- 3) Z-WARE 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.
- 4) Faktura je doručována na e-mailovou adresu, kterou zákazník uvede pro zasílání faktur, pokud není zákazníkem dohodnuto jinak.
- 5) Zákazník je povinen nejpozději do sedmi (7) dnů ode dne, kdy k takové změně dojde, oznámit Z-WARE písemně, potvrzeným mailem nebo datovou schránkou změnu adresy k doručování zásilek.

Úhrada cestovních nákladů

- 1) Úhrada kilometrovného a času na cestě na pracoviště zákazníka a zpět se řídí platným ceníkem Z-WARE.
- 2) Kilometrovné se zásadně odvozuje od silniční vzdálenosti mezi pracovištěm zákazníka a pracovištěm zaměstnance Z-WARE, 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 splnění dodávky a rovněž záleží na typu případně sjednané servisní smlouvy. Ceny uvedené v servisní smlouvě se vztahují na drobné zásahy, neplatí pro školení delší než 60 minut, montáže nebo na dodávky celků.

Odstoupení od smlouvy

- 1) Odstoupit od Smlouvy lze výhradně písemně s udáním řádného důvodu.
- 2) Odstoupit od koupě SW může zákazník jen tehdy, pokud odinstaluje neregistrovaný SW z počítače do deseti dnů od dodávky a sdělí tuto skutečnost Z-WARE. Instalací SW schvaluje zákazník licenční ujednání, vzniká mu právo užití SW a je povinen zaplatit sjednanou cenu.
- 3) Při odstoupení od smlouvy je zákazník povinen uhradit Z-WARE 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 Z-WARE vznikly v souvislosti s dodávkou. Minimální výše storno poplatku je 500 Kč.

Z-WARE, s. r. o. Řípská 1153/20a, 627 00 Brno

Telefon: 515 919 840; Email: obchod@z-ware.cz

IČ: 07597533 DIČ: CZ07597533

Spisová značka: C 109036 vedená u Krajského soudu v Brně